

Universidad Abierta Interamericana

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Sede Regional Rosario

Carrera de Abogacía

Abordaje y gestión en la resolución de los conflictos, para la paz, en el Colegio de Abogados de Rosario

Tutora: Dra. Stella Maris Sciretta

Alumna: Bibiloni Jazmín

Titulo al que aspira: Abogada

Carrera: Abogacía

Fecha: Noviembre 2019

Agradecimientos:

A mi Familia

A mi novio

A la Universidad, directivos, profesores y tutora.

Muchas gracias por ser parte de este proyecto, por brindarme su confianza y darme todo el apoyo necesario para que esta meta se cumpla.

1 - Resumen:

El presente trabajo final consistirá en un trabajo de investigación en el cual analizaré cómo se lleva a cabo la gestión de los conflictos, circunscribiéndome al ámbito del Colegio de Abogados de Rosario, identificando y fundamentando la relevancia del problema a través de la evidencia, sustentándolo en fundamentos del conocimiento científico disponible y antecedentes en el campo.

Este trabajo lo realicé, ya que nuestra Casa de Estudios brinda distintas herramientas para el desarrollo del alumno en pos de su meta, una de esas herramientas es la realización de pasantías, la cual tuve la dicha de realizar en el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de la Ciudad de Rosario durante un año.

Una de las técnicas utilizadas fue la recolección de datos y el análisis de los mismos para poder llegar a un informe final, plasmado en una estadística con sus conclusiones y sugerencias.

En el primer capítulo empezaré desarrollando el concepto de conflicto, el germen de la Mediación, del cual surge la necesidad de implementarla, sus componentes, finalidad perseguida, los sujetos involucrados en el conflicto, por último la participación de los terceros y su clasificación.

En el capítulo II definiré cuales son los distintos medios de solución de conflictos para la construcción de la paz, siendo el tema central la Mediación por lo que me abocaré a desglosar los componentes de la definición, sus características, orígenes históricos, ámbitos de aplicación, cuales son las escuelas de mediación, el proceso y sus etapas para finalizar con las ventajas de su implementación.

El capítulo III tendrá como objetivo central analizar el rol del mediador en el proceso de mediación, cuales son las características de un mediador eficiente y su formación.

En el capítulo IV el foco estará puesto en la implementación de la mediación en la Provincia de Santa Fe, comenzaré con una breve mención a los antecedentes legislativos y posteriormente realizaré una breve descripción sobre las características más sobresalientes de la normativa vigente.

Antes de finalizar, en el capítulo V describiré como es la gestión de resolución de los conflictos específicamente en el Colegio de Abogados de la Ciudad de Rosario, comenzaré relatando su historia junto con la presentación de sus autoridades y cuáles son aquellas

actividades que son desarrolladas día a día en la oficina de Mediación ubicada en Av. Pellegrini Nº 2015.

En el último capítulo analizaré los datos relevados de las estadísticas realizadas a los mediadores y mediadoras que desarrollan la profesión en el Centro de mediación del Colegio, con el fin de demostrar cuales son las causas que mayormente se llevan a mediación y tienen éxito, cuales fracasan, elaborar una conclusión con sugerencias y que ésta sea tenida en cuenta para un posible proyecto de reforma de la Ley 13.151 de Mediación.

2- Estado de la cuestión:

El concepto de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) ofrece una alternativa para cubrir una gran gama de opciones a fin de intentar obtener solución a los conflictos apartándose del tradicional sistema judicial adversarial de los tribunales, lo que significa que estamos ante una nueva terminología para tratar un problema antiguo, ya que por distintas razones, siempre han existido segmentos de la sociedad que han preferido componer sus divergencias sin acudir al litigio judicial.

En principio, hasta hace muy poco solamente se conocían en el país los clásicos métodos adversariales de resolución de conflictos, habiéndose acudido por excelencia al proceso judicial.

Recientemente se ha introducido la mediación. Si bien la población no tiene todavía demasiada información sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos, de acuerdo a la encuesta realizada por el Instituto Gallup en Argentina (1994), al indagar sobre el acuerdo/desacuerdo de la población con algunos de los aspectos de la reforma judicial, se advirtió un acuerdo altamente mayoritario para los tribunales vecinales y la mediación (73%), lo que está conforme con la noción de concentración, transparencia y desburocratización que lleva implícita la incorporación de la resolución alternativa de conflictos, lo que a su vez descongestiona a los tribunales y les da mayor eficacia en su quehacer.

Pueden detectarse algunos antecedentes de la mediación en el plano nacional, cuando se han designado mediadores para que intervengan en conflictos públicos, políticos o gremiales.

También existen antecedentes en el ámbito privado, en especial en círculos e instituciones relacionados con tratamientos de conflictos personales o familiares. En el plano internacional fue sometido a la mediación del Sumo Pontífice el caso del Canal de Beagle, en el cual Argentina y Chile se disputaban la soberanía sobre tres islas del sur del continente (URIARTE & PAGANO, 1994).[1] El Papa Juan Pablo II actuó como mediador para guiar a las partes y asistirlas en la negociación. Finalmente el laudo fue aceptado por ambos países el 29 de octubre de 1984, con lo que concluyó el conflicto. (SABATÉ LICHTSCHEIN, 1984).[2]

La comprensión, recepción y difusión del instituto de mediación, tal como la conocemos hoy, se remonta a comienzos de los 90, con una experiencia piloto en Mediación en la ciudad de Buenos Aires. Hasta entonces se habían dado algunos desarrollos por ejemplo en el área familiar, pero entremezclándose con la terapia o asistencia. Con la sanción y promulgación de la ley nacional nro. 24.573 de 1995 que instituye la Mediación Prejudicial Obligatoria, en Capital Federal, se da un impulso notable a la instauración de los métodos R.A.D. en la Argentina. En la actualidad a mas de 20 años de los inicios del Movimiento R.A.D en la Argentina y de la plena vigencia de la ley nacional, podemos afirmar que estamos en presencia de una nueva profesión, ya que la mediación día a día se afianza más y que su inserción como forma de resolver conflictos excede ampliamente los ámbitos de la comunidad jurídica, baste sólo mencionar los contextos escolares y comunitarios. Desde 1998 se comenzó a desarrollar en la Argentina la Mediación de Segunda Generación llamado Procesos Colaborativos de Construcción de Consenso para resolver conflictos multipartes, complejos y públicos.

Por su parte, en la Provincia de Santa Fe, en el año 2010 se sancionó la Ley 13.151 que fuera declarada de interés público provincial. La misma establece la utilización, promoción, difusión y desarrollo de los métodos no adversariales y desjudicializados de resolución de conflictos e instituye la mediación con carácter de instancia previa obligatoria a la iniciación de algunos procesos judiciales en la mentada provincia. Su última modificación

[1] URIARTE, J. A., & PAGANO, L. M. (1994). *"Mediación familiar: Primeros desarrollos en nuestro derecho", JA.*

[2] SABATÉ LICHTSCHEIN, D. (1984). *La propuesta de mediación del Papa Juan Pablo II en el problema de la Zona Austral.*

se introdujo con el decreto reglamentario N° 0184/19 el cual modificó los artículos 19°, 24°, 25° y 34°.

El futuro de la mediación parece promisorio pues evoluciona permanentemente y se prevén desarrollos cada vez mayores.

No obstante si la mediación desapareciera, de todos modos habrá dejado una huella definitiva: ya se ha alterado el modo de operar, pues lo que los reformadores han logrado es que se vuelva a pensar sobre los procesos y procedimientos y que hay un modo mejor, más rápido, más barato, más efectivo, más satisfactorio, que mantiene a las partes en control de su conflicto, que logra mejores acuerdo, y aunque desaparezca, estos logros permanecerán.

3- Marco teórico:

Para poder adentrarnos al tema que nos atañe será necesario comenzar con la conceptualización de que se entiende por conflicto y lo explicaré desde el punto de vista de distintos autores. De acuerdo al vocabulario vulgar, el término conflicto significa "pelea, batalla o lucha", es decir una confrontación física entre las partes. Pero el significado se ha extendido para incluir "un desacuerdo agudo u oposición de intereses, ideas, etcétera". El término abarca los trasfondos psicológicos además de la confrontación física misma.

Cuando entre las personas se suscita un conflicto, lo ideal es que acudan a un método colaborativo para solucionar el problema, lo que no siempre es fácil pero, merece un esfuerzo, especialmente si la disputa llega a un punto muerto o si las partes deben apoyarse una en la otra en el futuro. (PRUITT & KRESSEL, 1989).[3]

Cuando esto ocurre, la solución está en la mediación, la cual desarrollaré a través de varios conceptos brindados por la doctrina. Teniendo en cuenta que la mediación es un método no adversarial de resolución de conflictos, es decir, un método que se caracteriza por que la resolución del conflicto se logra a través de la participación de los involucrados sin que pierdan el dominio del mismo. Se trata de una modalidad de gestión del conflicto al que las partes concurren voluntariamente, en el que tienen garantizadas la confidencialidad, la neutralidad y la imparcialidad.

La mediación es llevada adelante por un profesional, el mediador que es el encargado de desarrollar el proceso. El mediador no es un mero oyente amable y pasivo que asiente con

[3] PRUITT, D. G., & KRESSEL, K. (1989). Introduction: an Overview of Mediation research. San Francisco.

la cabeza para mostrar compasión mientras las partes describen sus aflicciones. Por el contrario, es un oyente activo, modelador de ideas, que mostrara el sentido de realidad necesario para lograr los acuerdos convenientes. El mediador debe cumplir con los requisitos establecidos en las leyes vigentes, ya sea, la nacional como las provinciales, a los efectos de poder intervenir en los procesos. Uno de esos requisitos es, que el mediador sea abogado. No obstante, en algunas provincias como es el caso de San Luis, el mediador puede tener cualquier profesión con título universitario. A lo largo del trabajo profundizaré sobre la persona del Mediador y desarrollaré lo pertinente al Régimen legal vigente en la Provincia de Santa Fe.

Finalmente, los adentraré en el trabajo realizado a lo largo de muchos años por el Centro de Mediación, en el cual desarrollé en el término de 1 año una pasantía, que fue lo que me motivó a realizar este trabajo final.

4- Objetivos:

- Definir cuáles son los distintos medios de solución de conflictos para la construcción de la paz, abocándome específicamente a la Mediación.
- Analizar el rol del mediador en el proceso de Mediación.
- Describir como es la gestión de resolución de los conflictos específicamente en el Colegio de Abogados de la Ciudad de Rosario.
- Analizar los datos relevados de las estadísticas realizadas.
- Demostrar cuáles son las causas que mayormente se llevan a mediación y tienen éxito, cuales fracasan, elaborar una conclusión con sugerencias y que ésta sea tenida en cuenta para un posible proyecto de reforma de la Ley 13.151 de Mediación.

5- Introducción:

La vida en relación en que está inmerso el género humano origina diariamente todo tipo de conflictos de índole familiar, social, política, económica, ambiental y comunitaria, dentro del ámbito local, nacional e internacional que requieren encontrar vías de solución que aminoren o impidan la concreción de los efectos que el caso pueda acarrear.

El transcurso del tiempo ha producido un aumento considerable de la conflictividad, con gran deterioro en las relaciones individuales y sociales propias de la comunidad y derivadas del cambio producido entre las formas de ser y actuar de las personas. (ROBIOLO, 2012).[4]

El sistema jurídico, en su faz judicial, tiene un objetivo abstracto como es el de "descubrir la verdad"; con lo que no siempre se soluciona el problema, menos aún en forma económica y rápida como le es necesario al ciudadano.

Los tribunales necesariamente utilizan un método adversarial de adjudicación, de modo tal que una vez que el pleito se ha desarrollado entre las partes, las que han ofrecido y producido prueba o arrimado los elementos para que de oficio ésta se produzca, el juez resuelve las controversias.

Así nuestro sistema de resolución de conflictos, se presenta como ineficaz debido a que entran más causas de las que salen, la duración de los procesos exceden los tiempos razonables, los costos para litigar son altos no sólo a nivel económico sino también de energías, ansiedades, esperas e incertidumbres.

Un sistema de resolución de conflictos es eficiente cuando cuenta con numerosas instituciones y procedimientos que permiten prevenir las controversias y resolverlas, en su mayor parte, con el menor costo posible, partiendo de las necesidades e intereses de las partes, sobre la base del principio de subsidiariedad, el cual consiste en que las cuestiones deben ser tratadas al más bajo nivel en la mayor medida posible, en forma descentralizada; al más alto nivel solo se trataran los conflictos en que ello sea absolutamente necesario.[5]

Es necesario, en consecuencia, pasar del sistema ineficaz a un sistema efectivo. Lo que interesa no es introducir formas alternativas, sino las adecuadas para encauzar positivamente las disputas: el arbitraje, mediación y la conciliación.

El hombre como ser social necesita desarrollarse e interactuar con sus pares para llegar a sociabilizar y poder mantenerse como miembro de ese colectivo, respetando sus reglas, aceptando sus deberes y también disfrutando y reclamando por sus derechos.

Esta es la manera de construir una sociedad sana en la que cada uno sea consciente de su rol, de sus obligaciones y de sus derechos. Sin embargo, aun en las sociedades más avanzadas en estos aspectos el conflicto es parte de la misma.

---

[4] ROBIOLO, J. (2012). "Manual de mediación prejudicial obligatoria"- 1° edición. Rosario: Nova Tesis Editorial Jurídica.

[5] URY, W. L. (1992). *"El Arte de Negociar"*. Pittsburgo, EE.UU.: Revista Libra, nº 2, pp. 16/19.

Esto es así porque cada ser humano persigue sus propias metas, sus ideales, sus intereses, lo que no siempre es bien visto o aceptado por el resto. Esto sucede como consecuencia ineludible a partir de que el individuo comienza a perseguir sus sueños, sus deseos, eso que siente que le pertenece, eso que quiere, eso que necesita. La clave está en que así como él se plantea la vida existen otros tantos sujetos que lo harán del mismo modo persiguiendo, buscando, deseando, queriendo, necesitando lo mismo. De esta forma, a partir de que muchos sujetos persisten en conseguir lo mismo o creen que les asiste la razón sobre algún tema de discusión o piensan que la solución que brindan para un problema es la única posible y no admiten lo que otro u otros piensan o proponen, surge el conflicto. Esto es, cada uno de los sujetos adopta una postura, una posición con respecto a la controversia suscitada lo que perjudica y complica encontrar un punto de coincidencia para solucionar el desacuerdo.

Cuando se hace referencia al conflicto, es común que se piense en un problema de gran envergadura como es, por ejemplo, un conflicto bélico. Ahora bien, ese no es el único tipo de conflicto ya que el mismo aparece en cualquier ámbito y tipo de situaciones cuando las partes involucradas están confrontadas por algo. Esto es, se habla de conflictos de derechos, conflictos de ideales, conflictos de intereses, conflictos políticos, conflictos económicos, conflictos escolares, conflictos familiares, conflictos vecinales, etcétera. Es decir que el conflicto no es exclusivo de un tipo determinado de relaciones ni surge dentro de cada una de éstas por los mismos motivos. Sin embargo, en cada uno de estos conflictos subyacen cuestiones como la incompatibilidad, diferencia en los intereses, distinta escala de valores, metas o propósitos antagónicos, divergencia de opiniones, entre otras.

Una vez instalada la disputa surge la necesidad de solucionarla. Para ello los individuos recurren a distintos tipos de estrategias. Es decir, están quienes resuelven las disputas de manera violenta y los que prefieren buscar las vías pacíficas a través del diálogo y el entendimiento para que las cosas no lleguen a extremos innecesarios.

Cuando los individuos buscan solucionar sus diferencias ellos mismos, están resolviendo a través de lo que se denominan métodos autocompositivos, esto es, los sujetos involucrados buscan lo que más les conviene, se hacen concesiones, no se colocan en posturas rígidas, buscan aflojar tensiones para llegar a una solución que sea favorable para todos.

Por el otro lado, están quienes no creen en estos métodos, ya que piensan que posiblemente serán timados por la otra parte, razón por la que prefieren judicializar las causas

depositando toda su confianza en los jueces. A este método de resolución de conflictos se lo denomina adversarial o heterocompositivo, en razón de que la disputa es resuelta a través del litigio en el ámbito tribunalicio.

En el método autocompositivo, las partes podrán elegir a un tercero neutral para que participe en la resolución del conflicto. Ese tercero es el mediador que actuará con la misión de acercar a las partes para que lleguen a un acuerdo que sea conveniente para ambos, en el que no existan ganadores ni vencidos.

La figura del mediador es relevante para el éxito de la mediación ya que debe ser una persona idónea en el arte, conocer la legislación vigente en materia de mediación, a los fines de proporcionarles a los sujetos que están involucrados en la misma todas las herramientas para llegar a un acuerdo que satisfaga a todos a la vez que deberá crear las condiciones necesarias para despertar la confianza de las partes. Esto es, el mediador debe tener formación sólida, para llevar adelante un proceso de esta naturaleza. De ello se deriva que es muy importante tener en cuenta las aptitudes y actitudes personales y profesionales del mediador.

La mediación como medio alternativo de resolución de conflictos es una herramienta valiosa para la sociedad dado que crea las condiciones necesarias para el encuentro con el otro, para la pacificación social, tendiendo puentes para un mayor entendimiento entre las personas.

Entre los elementos fundamentales para la creación de esos puentes se pueden mencionar, entre otros, la neutralidad, la confidencialidad la autocomposición, flexibilidad o informalidad, voluntariedad y principios colaborativos.

A su vez, es importante tener en cuenta, que la mediación atraviesa diversas etapas, que deben ser organizadas y desarrolladas por el mediador. Esas etapas no son uniformes ya que dependen del enfoque que utilice el mediador de acuerdo a la escuela a la que esté enrolado, pudiendo, incluso, conjugar algunas creando su propio modelo.

En este contexto el mediador se transforma en un hacedor, conductor y guía de estos procesos. Una característica fundamental del mediador es su capacidad de escucha atenta ya que cada parte manifestará sus deseos, sus expectativas, sus miedos, su desconfianza, su confianza, todas cuestiones que tiene que receptar, sin demostrar interés particular por ninguna en particular, sin involucrarse emocionalmente con ninguna de las partes, para poder manejar el conflicto que lo tiene como tercero neutral.

Para el logro de estos objetivos, es menester que el mediador tenga la formación adecuada, requiriéndose, asimismo, una capacitación constante, habida cuenta que la sociedad cambia constantemente, que los conflictos se generan en cualquier ámbito, en cualquier momento y, sobre todo, abarca distintos tipos de problemas, llegando, incluso, a ser un etapa previa y obligatoria en numerosos procesos judiciales.

Por lo expresado, no caben dudas que el rol del mediador es importantísimo atento que lo que debe buscar como meta es la pacificación y el encuentro entre las partes, generando canales y espacios de diálogo, eliminando las tensiones, facilitando las condiciones para que sea posible transitar el proceso de mediación.

Capitulo 1

El conflicto

Sumario: 1.Introducción, 2.El conflicto como presupuesto de la mediación: ¿qué se entiende por conflicto?, 3.Componentes del conflicto, 4.Finalidad perseguida, 5.Sujetos involucrados, 6.Participación de terceros en el conflicto, 7.Clasificación de los terceros que intervienen en el conflicto.

1.1 Introducción:

El conflicto es inherente a la naturaleza humana y, por lo tanto, está presente en todas las manifestaciones de nuestra vida (familia, amigos, relaciones de vecindad, trabajo, etc.) y en todos los niveles del comportamiento humano: intrapersonal, interpersonal y grupal. Hablar de conflicto es hacer referencia a situaciones habituales de la convivencia y de las relaciones humanas en las que los valores, necesidades, deseos, expectativas o intereses, son o se perciben como opuestas. En este sentido, hacemos nuestra la definición que del mismo dan (RUBIN, PRUIT, & KIM, 1994)[6] como "Divergencia percibida de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente". Así pues, percepción, interdependencia e incompatibilidad tienen que estar presentes para que podamos hablar de conflicto. Coincidimos con la mayoría de la doctrina (ENTELMAN R. , 2002)[7] en la necesidad de reconocer un "concepto universal del conflicto" que comprenda todos aquellos enfrentamientos que se producen entre países, entre miembros de una familia, de una sociedad, o de una comunidad, cada uno con sus diferencias específicas, pero considerándoles especies de un género superior. Por ello, la teoría general del conflicto que a continuación se aborda, es predicable de los conflictos surgidos en el seno de la Comunidades Universitarias. Partimos, también, de la idea de que el conflicto es una situación multidimensional, por lo que ha de ser estudiada como tal en una perspectiva multidisciplinaria.[8] (TOUZARD, 1981) Si nos atenemos a la definición de conflicto que recoge el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, habría de entenderse por tal: "Lo más recio de un combate.2.-Punto en que aparece incierto el resultado de la pelea.3.fig. Antagonismo, pugna, oposición.4.fig. Combate y angustia de ánimo. 5.fig. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida". Sin embargo, a pesar del modo en que se manifieste el conflicto, no puede entenderse como un proceso negativo, sino que, más bien, está en la raíz del cambio personal y social. Así, evita estancamientos, ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales y permite aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas.[9] Podríamos afirmar que la

[6] RUBIN, J. Z., PRUIT, D. G., & KIM, H. (1994). *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement.* New York: McGraw-Hill.

[7] ENTELMAN, R. (2002). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma.* Barcelona: Ed. Gedisa.

[8] TOUZARD, H. (1981). *La mediación y la Solución de los Conflictos.* Barcelona: Herder.

[9] ALZATE SAEZ DE HEREDIA, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica.* Bilbao: Universidad del Pais Vasco.

negatividad, más que en el conflicto en sí, está en la forma en que lo abordamos, por eso, se hace necesario desarrollar y apostar por métodos que, como la mediación, ofrezcan una gestión no adversarial del mismo, posibilitando su transformación y, en su caso, su resolución en interés de todas las partes incursas en dicho conflicto.

Una de las cuestiones fundamentales en el estudio del conflicto es el análisis de sus elementos, ya que aquéllos factores predominantes en su génesis y desarrollo son esenciales en su resolución. Así, las personas, el proceso y el problema, son los elementos que, interactuando entre sí, se encuentran en cualquier conflicto interpersonal configurándolo. En efecto, para poder abordar el conflicto en las mejores condiciones es fundamental saber cuántas personas se encuentran implicadas, en qué medida, qué papel desempeñan y el grado de interdependencia existente entre ellas. También hay que tener presente que el conflicto, como proceso que es, se desarrolla a lo largo del tiempo, con fases de escalada y desescalada que progresan gradualmente; de ahí que el momento en que se encuentre aporta una información crucial para su intervención. A menudo, el conflicto suele vivirse como la manifestación de un problema que necesita una satisfacción, pasando su resolución por encontrar alternativas que atiendan las necesidades de todos los implicados. Sin duda, la forma cooperativa de abordar los conflictos ofrecerá mayores garantías de continuidad de la relación de las partes, y, por ende, un mayor cumplimiento de los acuerdos a los que lleguen, que el modelo competitivo. Partiendo de la idea de que los conflictos ocurren en sistemas de interacción, lo que significa que se desarrollan en el marco en el cual dos o más personas se comunican, hemos de tener en cuenta que las partes de un conflicto tienden a pensar que la diferencia principal que los separa y los enfrenta radica en los contenidos. Sin embargo, la capacidad y la oportunidad que el mediador tiene para ayudar a las partes a lograr un acuerdo radica, antes que nada, en la posibilidad que le dan aquéllas de intervenir en su comunicación, modificando la forma en que se lleva a cabo y por tanto, permitiéndole facilitar una redefinición de la relación para avanzar en la resolución del conflicto.

1.2 El conflicto como presupuesto de la mediación: ¿Qué se entiende por conflicto?

Para poder entender el sentido de la mediación, es necesario comenzar por aquello que le da origen, me refiero al conflicto. Según el diccionario de la lengua española, conflicto deriva del latín *conflictus,* siendo utilizado vulgarmente como sinónimo de combate y/o violencia,

lucha. Sin embargo, en una segunda acepción es un término que es empleado para referirse a algún apuro, a una situación que aparenta no tener una salida próxima, a una discusión verbal. En una tercera acepción se lo describe como la existencia concomitante de tendencias contradictorias ya sea en el individuo o en un grupo con la entidad suficiente para generar inconvenientes, trastornos, desencuentros, desavenencias. Edward Del Bono lo define como el choque entre intereses, valores, acciones o direcciones.

La contraposición de intereses, causa del conflicto, nació ante la convivencia de los seres humanos, quien en un principio por la fuerza y más adelante por la razón debieron zanjar sus diferencias en forma directa y a posteriori a través de la intervención de un tercero.

Todas las sociedades, las comunidades, organizaciones y las relaciones internacionales afrontan conflictos en diferentes oportunidades.

El conflicto consiste en un enfrentamiento, choque o desacuerdo intencional entre dos entes o grupos de la misma especie que manifiestan, unos respecto de otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho y quienes por mantener, afirmar o restablecer el derecho intentan quebrar la resistencia del otro, eventualmente recurriendo a la violencia, la cual puede tender al aniquilamiento físico del otro.

El conflicto se manifiesta en todas las relaciones humanas y en todas las sociedades. Desde el comienzo de la historia escrita, tenemos pruebas de la existencia de disputas entre niños, cónyuges, padres e hijos, vecinos, etc. A causa de la presencia del conflicto y sus costes físicos, emocionales y monetarios que a menudo son consecuencia de las disputas, la gente siempre trato de encontrar modos de resolver sus diferencias.

El conflicto existe cuando las personas compiten para alcanzar metas percibidas como incompatibles. Es posible que el conflicto supere los límites de la conducta competitiva e incorpore otras metas: infligir daño, físico o psicológico, o destruir al antagonista. Pero cuando no toma ese rumbo, el conflicto puede conducir al crecimiento y ser fecundo para todas las partes. La resolución productiva del conflicto depende de las cualidades de los participantes para resolverlo sobre la base de la cooperación y trabajar en conjunto.

s/ Elena Highton: el conflicto es una relación entre partes en que ambas procuran la obtención de objetivos que pueden ser o son percibidos por alguno de ellos como incompatibles. Pero no todo conflicto es susceptible de ser sometido a mediación es por

ello que nos ubicamos en el ámbito de los conflictos interpersonales. (PRUITT & Jeffrey, 1986).[10]

1.3 Componentes del conflicto [11]

En todo conflicto existe una divergencia sobre alguna cuestión, que puede ser asimilada a un interés, a un valor o a una aspiración.

La autora en cita conceptualiza cada una de estas cuestiones de la siguiente manera:

Interés: es aquello que interesa, que importa y que puede ser individual o colectivo, social, privado o público, que posee una característica diferenciadora y es el hecho de que tiene ligazón íntima con los deseos y pulsiones de las personas por lo que llega a dominar sus acciones de manera tal que determina la conducta que asumirá, ya sea el individuo o el grupo, porque están involucradas metas, necesidades, objetivos que necesita satisfacer en pos de una finalidad determinada. Ahora bien, los deseos no son los únicos integrantes del interés, ya que existen otros que son menos exteriorizables pero que son igualmente importantes como es el caso de los temores y preocupaciones que suelen estar, con mucha frecuencia, latentes, subyaciendo en el conflicto.

Valor: es la utilidad o la aptitud que posee una cosa en orden a producir la satisfacción de necesidades, bienestar, confort. Es decir, está relacionado con la importancia que tiene o posee algo para el sujeto. Se puede predicar del valor algo positivo o negativo y otorgársele jerarquía ya que pueden ser superiores o inferiores. El valor se relaciona con cuestiones relacionadas con la religión, la moral, la ética, la ideología que es lo que orienta el comportamiento del sujeto ya que cuando lo decide lo hace teniendo en miras sus convicciones más íntimas, lo que determina su perdurabilidad y su carácter de núcleo pétreo, es decir la imposibilidad de que sea negociado.

Aspiraciones: son los objetivos o metas perseguidos por las personas. Cuando no se alcanzan surgen las frustraciones que se traducen en una toma de conciencia de que lo no logrado por uno fue conseguido por el otro dando lugar a la aparición de lo que Highton denomina las incompatibilidades, las que pueden ser percibidas por un lado como muy altas por cada una de las partes, es decir, cada sujeto entiende que el otro aspira demasiado, o

[10] PRUITT, D. G., & Jeffrey, Z. (1986). Social Conflict. Nueva York.
[11] HIGHTON, E. I. (1998). Mediación para Resolver Conflictos. Buenos Aires: Gráfica Laf.

bien, no surgen alternativas que los beneficie a ambos con lo que se está ante una situación de difícil resolución dada la rigidez de las posiciones de cada parte.

1.4 Finalidad perseguida en el conflicto

Dado que el conflicto surge por una desavenencia, un desajuste, un desacuerdo, es necesario determinar cuál es la finalidad que se persigue. Al respecto, Entelman [12] (ENTELMAN R. F., 2010) sostiene que las finalidades pueden ser:

Concretas: son finalidades que se relacionan con el interés o el valor concreto, determinado que tiene, para cada sujeto, lo que se persigue como meta.

Simbólicas: las finalidades que se persiguen no se identifican con las metas concretas sino que están ligadas a otro interés o valor que puede estar relacionado con los afectos, con las tradiciones, lo que torna dificultosa la solución del conflicto al transformarlo en lo que se denomina un conflicto de suma cero en el que si uno gana el otro pierde todo. Por ejemplo el caso de una disputa por un dibujo que hizo un hijo, cuando los padres se separan ambos quieren conservarlo.

Trascendentes: son finalidades en las que el interés o el valor es lo que se persigue, por ejemplo, el acreedor pretende cobrar la acreencia en su totalidad no aceptando ninguna oferta para conciliar, para transar. Son conflictos muy difíciles de resolver por la rigidez de las finalidades que persigue aquél que cree que le asiste todo el derecho.

1.5 Sujetos involucrados en el conflicto

En todo conflicto siempre participan por lo menos dos sujetos, es decir existen dos centros de interés diferentes pudiendo darse el caso de que se trate de dos individuos, de un individuo y un grupo o de dos o más grupos. Lo señalado indica que es necesario poder identificar a los actores del conflicto dado que, a partir de ello, se podrá determinar de qué tipo de conflicto se trata, es decir si es una disputa en el ámbito de las relaciones interpersonales, entre grupos, entre organizaciones, u otras.

De acuerdo a (HIGHTON, 1998), los actores del conflicto se clasifican en:

[12] ENTELMAN, R. F. (2010). Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo Paradigma. Buenos Aires: Gedisa. (Versión Digital).

Individuales: se trata de sujetos aislados que pretenden imponer sus condiciones o posiciones sin dar oportunidad al otro. Estos conflictos tienen su origen, por lo general, en contextos de rivalidad o de competencia. Destaca la autora citada que esto no tiene que ser tenido como algo negativo ya que es un aspecto de las relaciones que hace que los sujetos al estar frente a otro con posiciones tan intransigentes, comiencen a visualizar un cambio en su propia posición buscando favorecer la solución aportando nuevos puntos de vista, argumentando mejor para defender su postura.

Colectivos: son conflictos en los que participan grupos ya que se dan en el seno de organizaciones, de empresas. En estos casos es importante determinar si el grupo tiene algún representante para descubrir qué ascendencia tiene en el grupo que lidera. Otro punto a tener en cuenta es la unión que existe entre los miembros del grupo ya que de ello dependerá el éxito en la solución del conflicto. Si se trata de grupos poco organizados en la que los sujetos no tienen claro cuál es su rol y mezclan los intereses personales con los del grupo la solución será más difícil.

1.6 Participación de terceros en el conflicto

Además de las partes involucradas directamente en el conflicto, esto es individuos aislados o colectivos, como se ha señalado supra, existen otros sujetos, los terceros como son el árbitro, el juez o el mediador, que son llamados a intervenir cuando la disputa ha llegado a un estado de estancamiento que no les permite a los involucrados directos llegar a la solución.

Por lo general, al inicio del conflicto las partes intentan resolverlo solas, sin darle participación a terceras personas. Esto es muy común en conflictos entre dos sujetos cuando el conflicto versa sobre cuestiones íntimas, que no quieren exponer o cuando se trata de conflictos dinerarios en los que no desean que terceros conozcan la realidad ni la magnitud económica de los intereses en juego, cuando no han advertido la magnitud del conflicto en el que están inmersos o conociendo esto no están dispuestos a que alguien extraño participe. Estas reacciones que, en principio, son tomadas por los interesados con buenas intenciones ya que piensan que van a solucionar el conflicto suele ser negativo debido a que avanzan en soluciones inapropiadas, el tiempo pasa y esto sirve para que haya una escalada en la confrontación.

Cuando se llega a estas instancias es muy difícil que las partes puedan dirimir el conflicto entre ellas, siendo, incluso, posible que se haya llevado a cabo alguna conducta violenta lo que endurece aún más las posiciones, enceguece a las partes y la única solución que encuentran viable es ganar o ganar. Este es el momento en el que es necesaria la participación de un tercero que puede ser un árbitro, un juez, un mediador. El tercero debe ser un sujeto neutral, es decir, que sea objetivo y no se deje influenciar por sus propias subjetividades para que pueda ofrecer un manejo imparcial de la situación. Se trata de un facilitador que tiene el deber de tratar en forma equidistante y sin favoritismos a las partes del conflicto haciéndoles conocer cualquier circunstancia que pueda constituirse en causal de prejuicio o de parcialidad. (HIGHTON, 1998)

1.7 Clasificación de los terceros que intervienen en el conflicto[13]

Entre los terceros que pueden intervenir para resolver el conflicto se encuentran, de acuerdo a la clasificación aportada por Entelman:

- Los terceros imparciales o neutrales, esto es el árbitro, el juez o el mediador.
- Los terceros ventajistas, son aquellos que no están involucrados en la disputa pero ingresan con la finalidad de lograr, a través de sus propuestas de solución, una ventaja o beneficio para sí mismos.
- Los terceros opresores, son aquellos que se involucran en el conflicto conociendo que podrán asumir una posición dominante y provocar una escalada del mismo de manera tal que las partes crean que la única solución posible es la que les ofrece este tercero.

Con respecto a la intervención de terceros en el conflicto, Freund [14]considera que al ser la contienda de carácter bipolar los terceros quedan excluidos en razón de que los mismos o son absorbidos por el conflicto o se mantienen fuera de él. Con fundamentos en lo señalado el autor citado elabora la siguiente clasificación de terceros:

Los terceros que participan en el conflicto entre los que identifica a:

- Los que forman alianzas, coaliciones, frentes, bloques, etc.;
- El tercero protector de una de las partes;

[13] ENTELMAN, R. F. (2010). Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo Paradigma. Buenos Aires: Gedisa. (Versión Digital).

[14] FREUND, J. (1985). Sociología del conflicto. Madrid: Editorial del Ministerio de Defensa. Versión Digital.

- El tercero beneficiario, que es el que se involucra para obtener beneficios para sí mismo.

Los terceros que no participan en el conflicto dentro de los cuales distingue entre:

- Los terceros disuasores: detentan una situación de poder frente a las partes obligándolos a finalizar el conflicto con la amenaza de intervenir y finalizarlo él, por ejemplo una disputa en el aula en la que el educador obliga a los estudiantes a que finalicen con la confrontación.
- Los terceros persuasores: tienen algún grado de ascendencia sobre las partes que les permite persuadirlas para que hagan concesiones a los fines de detener la escalada del conflicto. Un buen ejemplo de ello se da en los motines carcelarios, en los que la participación de un pastor o de un cura logra con su mensaje de paz que se distienda la situación.

Esta clasificación es reconocida por Entelman (2010), pero le agrega una tercera categoría:

- Los terceros moderadores, posibilitadores o facilitadores de la comunicación, cuyo objetivo es que se disminuya la desconfianza que existe entre las partes, atemperar el clima de hostilidad entre ellas, desarrollar canales de diálogo, clarificar situaciones y percepciones con lo cual creará un campo más apto para la solución del conflicto.

Capitulo 2

Medios de solución de conflictos para la construcción de la paz

Sumario: 1.Introducción, 2.Orígenes históricos, 3. ¿Que entendemos por mediación?, 4.Componentes de la definición, 5.Características, 6. Escenarios, 7. Ámbitos de aplicación, 8.Escuelas de mediación, 9.El proceso de mediación, 10.Etapas, 11. Aspectos positivos y negativos de la mediación.

2.1 Introducción:

En pos de la necesidad de dar solución al conflicto, desde siempre se ha practicado el acercamiento directo de las partes involucradas, luego asistidas por un tercero, en formas no adversariales, creándose a posteriori la jurisdicción del Estado, monopolizada por este, aplicándose sistemas adversariales.

A partir de la mitad del siglo XX el mundo cambiante de entonces(deseoso de paz) revitalizó el uso de aquellos medios privados aplicados desde la antigüedad , perfeccionando su accionar, elevando su nivel científico y técnico, ofreciéndolos a la comunidad, que gradualmente, y con paciencia, los ha ido introduciendo en el que hacer negocial y particular.

Existen dos formas de resolver o solucionar los conflictos. Una de ellas es el clásico y tradicional litigio, esto es el juicio y la otra es la utilización de métodos alternativos para la resolución de conflictos.

Tomando como base lo señalado, los métodos se dividen en:[15]

- Métodos adversariales o heterocompositivos: en los que las partes enfrentadas recurren al juicio para que sea el tribunal el que resuelva sobre la cuestión. El tercero es el juez, que luego de analizar la causa que ha sido puesta a su consideración deberá resolver, basado en la ponderación de la prueba ofrecida y apoyado en la sana crítica racional dictar una sentencia, forma natural de concluir el litigio, en la cual determinará quién resulta ganador del pleito.
- Métodos no adversariales o autocompositivos: estos métodos propician la participación activa de los involucrados a través de la cooperación, permiten que las partes mantengan el control del procedimiento, que arriben a soluciones concertadas en las que no existen vencedores ni vencidos, sino que, por el contrario cada uno ha obtenido un beneficio conforme a sus intereses. Entre estos métodos están la negociación, la conciliación y la mediación (HIGHTON, 1998, pág. 96).

  Dado que el eje central del presente trabajo gira en torno a uno de los métodos no adversariales de resolución de conflictos, esto es, **LA MEDIACIÓN**, sólo con el objetivo de que el lector no deba recurrir a otra obra para establecer la diferencia entre negociación,

[15] HIGHTON, E. I. (1998). Mediación para Resolver Conflictos. Buenos Aires: Gráfica Laf.

conciliación y mediación, a continuación se expondrán brevemente las características de las dos primeras atento que la mediación será analizada en otro acápite de la presente obra.

LA NEGOCIACIÓN

Como sistema de resolución de conflictos procede cuando dos o más partes con intereses contrapuestos, de manera voluntaria, se ponen en contacto con el objetivo de arribar a un acuerdo. Del mismo resultará que cada una de las partes ha debido resignar algo en pos del acuerdo pretendido, es decir, cada una gana y pierde a la vez. Generalmente se plantea como paso previo a la judicialización del conflicto aunque, en muchos casos se da aun habiéndose iniciado el proceso judicial como una manera de poner fin al litigio. En aquellas ocasiones en las que las partes quieren resolver la controversia pero no lo logran se torna necesaria la presencia o intervención de un tercero neutral, el negociador, que será el encargado de llevar adelante la negociación para conseguir un buen acuerdo para ambas partes. Es común este tipo de resolución de conflictos a nivel internacional cuando se discuten, por ejemplo, temas relacionados con deudas con algún organismo como puede ser el FMI. (KATZ, 2006).[16]

LA CONCILIACIÓN

Se trata de otro mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos, en el que las partes de manera voluntaria por consenso pueden resolver una controversia ya sea antes de iniciar el juicio, si se trata de materia disponible, o, habiéndolo iniciado el litigio, llegar a una solución con lo cual se le pondrá fin a este último. Aunque interviene un tercero que facilita la comunicación pudiendo, a su vez, aconsejar, hacer propuestas y recomendaciones, las partes conservan el poder de decisión. En el ámbito laboral, por ejemplo existen instancias en las que desde el mismo tribunal se insta a las partes a conciliar, aun habiendo iniciado el juicio. También el ámbito de familia se utiliza la conciliación como etapa previa y obligatoria antes de iniciar el juicio de acuerdo a lo previsto en la Ley Nº 26.589 (TUMINI, 2014).[17]

[16] KATZ, F. M. (2006). Medios alternativos de resolución de conflictos en la contratación. Buenos Aires: ASTREA.

[17] TUMINI, A. C. (2014). Veinte Años de mediación en Argentina. Buenos Aires: ASTREA.

2.2 Orígenes históricos de la mediación:

Como ya ha sido señalado, el conflicto y el ser humano tienen una historia paralela habida cuenta que ambos han visto la luz juntos.

Lo importante es que así como el conflicto ha estado presente, también han existido las preocupaciones por resolverlos, atento que siempre se ha buscado la paz social, cualquiera sea la época. Que exista el conflicto no significa que el hombre quiere vivir en el caos, todo lo contrario siempre busca solucionarlo en pos de la paz.

La mediación como medio para resolver conflictos aparece en todas las épocas de la historia, llevada adelante de distintas maneras, pero con una nota común que es la participación de un tercero componedor, cuya intervención es necesaria para disminuir las tensiones y lograr acuerdos.

Como bien nos señala Moore, la biblia afirma que Jesús es un mediador entre dios y el hombre. Las iglesias y el clero a menudo han sido mediadores entre sus miembros o frente a otros litigantes. Hasta el Renacimiento, la Iglesia Católica fue probablemente la organización fundamental de mediación y administración de los conflictos en la sociedad occidental. El clero mediaba en las disputas de familia, casos penales y diferencias diplomáticas entre miembros de la nobleza. Al describir un caso mediado en la Edad Media, Bianchi (1978) detalla de qué modo la Iglesia y el clero suministraron el santuario en que el infractor permanecía durante la resolución de la disputa y como aquella representaba el papel de intermediario entre dos familias en un caso que implicaba un episodio de violación. Las familias aceptaron resolver el problema mediante la indemnización monetaria a la familia de la mujer y la promesa de ayudarla a encontrar marido.

Los tribunales rabínicos judíos y los rabinos europeos fueron decisivos en la mediación o la resolución de disputas entre miembros de esa fe. Estos tribunales eran fundamentales para la protección de la identidad cultural y aseguraban que los judíos contasen con un medio formalizado de resolución de conflictos a causa de su religión. En muchos lugares los judíos se veían impedidos de acceder a otros medios de resolución de las disputas a causa de su religión.

Según señala (Boqué, 2002) la mediación más antigua documentada que se ha logrado conservar es de hace cuatro mil años en la Mesopotamia. A través de la misma, gracias a la

intervención de un mediador Sumerio, que logró evitar una guerra entre dos pueblos que se disputaban un territorio.

La práctica de la mediación no se limita a la cultura occidental. De hecho, es probable que haya sido utilizada incluso más ampliamente en China y Japón, donde la religión y filosofía asignan mucha importancia al consenso social, a la persuasión moral y a la obtención del equilibrio o armonía en las relaciones humanas (Brown, 1982).

La misma autora señala que en China se encuentran antecedentes de la utilización de la mediación para resolver disputas desde hace más de dos mil años quienes siguieron las enseñanzas de Confucio que sostenía que los métodos adversariales trastornan y desequilibran las fuerzas del espíritu alejando la armonía y dificultando la paz. También en Japón el uso de la mediación es milenario siendo desarrollada por líderes con preparación específica. Llegaron incluso a incorporarla en los tribunales como instancia obligatoria.

En otras latitudes como África, por ejemplo, la mediación surgió del seno familiar donde los ancianos, poseedores de sabiduría, ofrecían sus servicios para solucionar las discordias que se suscitaban en hogares de personas más jóvenes y sin experiencia de vida. La mediación es utilizada también por los tribunales legos donde constituyen un medio comúnmente utilizado por los vecinos para resolver disputas (Gulliver 1971)- y también en algunas aldeas árabes de Jordania (Antoun, 1972).

En Melanesia, las aldeas Tolai de Nueva Bretaña tienen cada una un consejero y un comité que se reúne regularmente para escuchar las disputas (Eptein, 1971). El rol del consejero y la comisión consiste en "mantener el orden del debate y la libertad de argumentación en beneficio de los litigantes y de todos los que deseen expresar su opinión". El proceso es tanto un "modo de resolución" como un "arreglo por consenso" de las partes.

En Grecia existían los facilitadores cuya tarea era acercar a las partes, incluso la utilizaban para establecer buenas relaciones entre los dioses y los hombres. Un caso muy interesante se presenta en Hawai, en donde se utiliza un método muy antiguo denominado ho-o-pono-pono la mediación se logra a través de sesiones de meditación a las que deben asistir las partes involucradas en el conflicto, siendo tarea del mediador dirigir esta instancia con la finalidad de apaciguar los ánimos, restarle fuerza al conflicto y fortalecer el espíritu, está basado en la reconciliación y el perdón.

Tomando como fundamento lo señalado supra, queda claro que la mediación es, en realidad, patrimonio de la humanidad y no de un grupo étnico, de una cultura determinada,

ni de una época. Siempre el hombre ha tenido conflictos y siempre ha buscado su solución siendo la mediación uno de los métodos más utilizados.

Como bien se ha señalado, a partir de la instauración del Estado de Derecho, estos métodos no adversariales de resolución de conflictos fueron paulatinamente dejados de utilizar por una sociedad convencida que nada mejor que la justicia para resolver los problemas. Esta tendencia hacia el litigio se mantuvo con buenos resultados durante largo tiempo. Pero como todo sistema, el mismo se vio saturado, debido al incremento de la población, del tráfico comercial, y de los conflictos que, cada vez, se presentan en mayor número mayor, entre las personas, organizaciones, instituciones, Estados, etcétera. Estas especiales circunstancias, produjeron un abarrotamiento. Habiendo transcurrido miles de años el concepto de mediación no ha sufrido cambios sustanciales pero ha pasado a formar parte de uno de los métodos más reconocidos y utilizados, sobre todo en las últimas décadas, para la resolución pacífica de conflictos.

Hacia fines del Siglo XIX y comienzos del Siglo XX, la mediación como método de solución pacífica de conflictos tuvo un auge importante, sobre todo a nivel internacional.

En Europa la mediación ha adquirido un rol importante en la resolución de conflictos. En el año 2002 la Comisión de Comunidades Europeas, a través de la publicación del Libro Verde en el que se ha promovido y divulgado este proceso sobre todo en el campo del derecho civil y comercial. También ha sugerido la utilidad de que se dictasen legislaciones que regularan la mediación sobre todo en los Estados miembros de la Comunidad Europea.

Francia, a través de la incorporación de la figura del ombudsman en 1973 dió los primeros pasos hacia la utilización de la mediación en los conflictos que se suscitaban entre particulares y el Estado. Con el tiempo, se propagó hacia otros ámbitos como el civil, con la particularidad de que el proceso se desarrolla con la dirección y control de un juez que puede, en casos en los que la materia es disponible, con el consentimiento de las partes, designar a un mediador. También existen instancias de mediación obligatoria, previas a la judicialización, en materia de seguros, locaciones, laboral y familia (SOLETO MUÑOZ, 2006).

En Alemania la mediación fue utilizada al principio en el ámbito de la economía, siendo ejercida por abogados especializados. Luego se amplió hacia los conflictos laborales, y relaciones de consumo. Sin embargo fue en el ámbito familiar en el que más creció y se

consolidó como la herramienta más propicia para resolver conflictos intrafamiliares en los que se busca especial protección para los menores (SOLETO MUÑOZ, 2006).

Inglaterra es el país europeo que más ha utilizado la mediación, desde el pasado hasta la actualidad, en los ámbitos económicos e industriales. El tema de los métodos alternativos de resolución de conflictos en este país es tan importante que, incluso se han desarrollado distintas modalidades como son: la evaluación imparcial; la encuesta neutra; la determinación por un experto y la mediación-arbitraje (SOLETO MUÑOZ, 2006).

América latina y otras culturas hispánicas también han utilizado la mediación como arreglo de disputas. Nader (1969) informa acerca del proceso de resolución de disputas en la aldea mexicana de Ralu'a, donde un juez ayuda a las partes a adoptar decisiones consensuales.

En España la mediación es un método nuevo, que se empezó a utilizar recientemente a pesar de lo cual ha tenido gran aceptación, creciendo permanentemente. En distintas localidades se han dictado leyes que contemplan la aplicación de la misma (SOLETO MUÑOZ, 2006). Un modelo de mediación en la cultura hispánica es por ejemplo el Tribunal de las Aguas.

En los Estados Unidos la mediación fue utilizada por los colonizadores que llegaron desde Europa, para resolver temas vinculados con las creencias religiosas, las costumbres y las tradiciones reservando el ámbito de los tribunales para otras situaciones en las que estuvieran comprometidos derechos. En los comienzos fue muy utilizada en las disputas comerciales, luego llegó a ser utilizada en cuestiones laborales por lo que se creó el Servicio Federal de Mediación y Conciliación en materia laboral. En los años 60' se crearon los centros comunitarios de mediación. En el año 1980 se convirtió en ley el Acta de Resolución de Disputas, para conflictos menores, teniendo a partir de entonces un gran crecimiento que llegó a aplicarse en materia ambiental, salud pública, defensa de los consumidores, entre otras (HIGHTON, 1998).

En América Latina a partir de la década de los 90' en el Siglo XX se verificó un auge en la consideración de los métodos alternativos de resolución de conflictos como herramientas útiles, por un lado debido al éxito que las mismas habían tenido en otros países y por otro, como es el caso de Argentina, porque se había comenzado a manifestar el descontento de la sociedad con la justicia en razón de la paralización que se verificaba en las causas, que tardaban años en resolverse (HIGHTON, 1998).

Otra cuestión importante al respecto, es la relacionada con las comunidades indígenas y sus organizaciones que comenzaron a trabajar en proyectos para incluir a la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, marcando un hito importante la realización del IV Congreso Mundial de Mediación que se llevó a cabo en la Sede del Gobierno en la ciudad de La Paz en el año 2008. En el mismo quedó plasmada la intención de tratar el tema al momento de suscribir el Manifiesto Bolivia (HIGHTON, 1998).

2.3 ¿Qué entendemos por mediación?

Las personas que afrontan conflictos a menudo necesitan ayuda para resolver sus diferencias.

La mediación es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes, ayuda a estas a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto. El mediador induce a las partes a identificar los puntos de controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trascienden el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambas. [18]

En líneas generales, el término se utiliza para describir un procedimiento en el cual un tercero imparcial ayuda a las partes a comunicarse y a realizar elecciones voluntarias e informadas, en un esfuerzo por resolver su conflicto.

De acuerdo a la definición aportada por Highton (1998) la mediación "es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes para llegar a un resultado mutuamente aceptable, facilitando la comunicación entre los contrarios pudiendo acordar una solución, con la ventaja de ser un método ágil, económico y cordial".

El vocablo mediar deriva de la locución latina mediāre. Entre cuyas acepciones se encuentran interceder o rogar por alguien; actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio (DLE).

Se trata de un procedimiento cooperativo en el cual un tercero ajeno al conflicto, facilita el acercamiento, la comunicación entre las partes para que las mismas, en forma colaborativa encuentren una solución que las satisfaga. Se trata de acompañar y orientar a los involucrados en un conflicto hacia la solución del mismo a través de una búsqueda racional,

[18] GLOSARIO: Términos técnicos usados en la resolución alternativa de conflictos, en Revista Libra, n° 1, PP 56/57.

que llegue a resultados equitativos de modo tal que las partes sientan que ambas han ganado, que han llegado a la solución a través de su propia participación.

A su vez, (CALCATERRA, 2002, pág. 32) ha definido a la Mediación como "un proceso que es dirigido por un tercero neutral que sin tener facultades decisorias, busca soluciones que satisfagan recíprocamente a las partes dirigiendo el intercambio de la información y favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas".

Se trata de un método flexible, informal, no sometido a las reglas procesales que gobiernan el litigio, no obstante lo cual se deben cumplir algunos requisitos.

A su vez, (CARAM, 2013) partiendo de definiciones elaboradas por Folberg y Volpe, señala que se trata de un proceso en el que existe la participación de uno o más terceros neutrales que ayudan a los sujetos involucrados en el conflicto a encontrar opciones para llegar a un acuerdo que satisfaga a todos. Se trata de un proceso de corta duración, en el que los propios involucrados trabajan para encontrar las soluciones que sean satisfactorias y mantengan el equilibrio. Destaca la autora citada que el aspecto sobre el que se debe poner el acento es que el proceso es conducido por las partes, de manera voluntaria, que toman sus propias decisiones lo que les confiere autoridad sobre la solución que adoptan.

Por su parte, (HAYNES, 1995),[19] en término similares conceptualiza a la mediación como un proceso en el que participa un mediador para colaborar con las partes del conflicto a los fines de llegar a una solución consensuada, conveniente para las partes, que debe ser manifestada por escrito. Resalta que el consenso es el aspecto central dado que a partir de él, las partes podrán seguir relacionadas ya que ambas han satisfecho sus pretensiones siendo esto de especial importancia para el fortalecimiento de las relaciones sociales, sobre todo cuando los conflictos se dan en ámbitos tan especiales como son el familiar, el escolar, el laboral, el vecinal, en los que las relaciones armónicas son indispensables para el desarrollo social.

Por último Christopher Moore nos señala que "la mediación, implica la intervención de un tercero aceptable, imparcial y neutro, que carece de poder de decisión y se encuentra habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente el arreglo de los temas en discusión".

[19] HAYNES, J. (1995). Fundamentos de la mediación familiar. Madrid: Gaia. Versión Digital.

2.4 Componentes de la definición:

Para que haya mediación, las partes deben comenzar a *negociar*. La mediación es esencialmente la negociación que incluye a un tercero que conoce los procedimientos eficaces de negociación y puede ayudar a la gente en conflicto a coordinar sus actividades y ser más eficaz en su pugna.

La *intervención* significa "la incorporación a un sistema dinámico de relaciones, para manifestarse entre dos o más personas, grupo u objetos, con el propósito de ayudarlos. El supuesto que está detrás de la intervención de un tercero es que este puede ser capaz de modificar la dinámica de poder de la relación conflictiva influyendo sobre las creencias o las formas de comportamiento de las partes, suministrando conocimiento o información, o usando un proceso negociador más eficaz y por lo tanto ayudando a los participantes a resolver las cuestiones en disputa.

Un tercer aspecto es la *aceptabilidad*, esto es la disposición de las partes a permitir que un tercero se incorpore a una disputa y les ayude a alcanzar una solución. Significa que las partes aceptan su presencia y están dispuestas a escuchar seriamente sus sugerencias.

La *imparcialidad* se refiere a la actitud del interventor, y significa una opinión no tendenciosa o la falta de preferencia a favor de alguna/s de las partes.

La neutralidad alude a la relación entre mediador y los litigantes, también significa que el mediador no espera cosechar beneficios o retribuciones especiales de las partes como recompensa por los favores prestados al encauzar la mediación.

2.5 Características de la mediación:

Voluntariedad: por ser un proceso extrajudicial y privado, es voluntario para las personas que lo asumen.

El carácter voluntario de la mediación, se traduce en la necesidad de someterse al procedimiento previsto por las partes o el mediador, quedando en libertad de aquellas de retirarse de las tratativas luego de haber sido oídas conjuntamente en una primera audiencia o reunión de partes y obligados a cumplir los términos del acuerdo arribado, con derecho a ejecución en caso contrario.

Confidencialidad: la mediación ampara la reserva de lo acontecido en el proceso acordado, lo cual es una de las ventajas para su adopción.

La confidencialidad a cargo de las partes, abogados patrocinantes, terceros, auxiliares y esencialmente del mediadores, protege la información que intervinientes directos suministran en reuniones conjuntas o separadas con el mediador, depositando en él la confianza que el caso requiere, debiendo actuar de buena fe y libremente, dentro del ambiente propicio para el caso.

El incumplimiento por el mediador de tal obligación podrá acarrearle sanciones.

Celeridad: es una característica propia del trámite, cuyos plazos pueden ser acordados por las partes o fijados por el mediador, el cual deberá discontinuar si se advierte la falta de interés de una o ambas partes en la solución de la cuestión, ausencia en las reuniones, ante el pedido expreso por el resultado negativo del trámite.

Flexibilidad del procedimiento: protege la libre actuación de las partes, sobre la base del respeto a determinadas pautas que amparen el recíproco derecho de los intervinientes a ser oídos y del mediador a reunirse conjunta o separadamente con ellos para la dilucidación de la cuestión en debate.

Disminución de costos: el ahorro de tiempo que el caso puede irrogar y la posibilidad de un arreglo que contemple los intereses de ambas partes implicará un ahorro considerable de gastos y honorarios en comparación con el litigio judicial en sus diversas instancias procesales.

Conservación de la relación: la mediación, como sistema no adversarial preserva las relaciones duraderas y preexistentes a la disputa, que continúan luego en el tiempo por lazos familiares o de carácter económico, conservando la figura contractual y/o empresarial, con los efectos benéficos del caso.

2.6 Escenarios de la mediación:[20] (MOORE, 1995)

El primer escenario en que la mediación fue institucionalizada formalmente en los Estados Unidos correspondió a las relaciones obrero-patronales (Simkin, 1971). En 1913 se creó el Departamento del Trabajo de los Estados Unidos y se designó un panel, denominado de los "comisionados de conciliación" para atender los conflictos entre el sector obrero y el

[20] MOORE, C. (1995). *El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.* Buenos Aires: Granica.

patronal. Este panel se convirtió después en el Servicio de Conciliación de los Estados Unidos, y en 1947 se lo reorganizó con el nombre de Servicio Federal de Mediación y Conciliación. La justificación para promover procedimientos de mediación en el sector industrial fue impulsar una "paz industrial sólida y estable" y "el arreglo de las diferencias entre empleador y empleado mediante la negociación colectiva" (Ley de Relaciones Obrero-Patronales ,1947). Se esperaba que los arreglos mediados impedirían las huelgas o los paros patronales costosos tanto de los obreros como de los empleadores, y que mejorarían la seguridad, el bienestar y la riqueza de los norteamericanos.

El uso federal de la mediación en las disputas laborales ha suministrado un modelo a muchos Estados. Un elevado número de ellos aprobó leyes, desarrolló reglamentos y formó un cuadro de mediadores con el fin de afrontar los conflictos laborales locales. El sector privado también promovió la mediación entre el capital y el trabajo y las relaciones comerciales. La Asociación Norteamericana de Arbitraje fue fundada en 1926 para alentar el uso del arbitraje y otras técnicas de resolución voluntaria de las disputas.

La mediación patrocinada por los organismos oficiales no se limitó a las cuestiones obrero-patronales. El Congreso de Estados Unidos sancionó La Ley de Derechos Civiles en 1964 y creó el Servicio de Relaciones Comunitarias del Departamento de Justicia, este ayudaba a las comunidades y a las personas comprendidas a resolver las disputas relacionadas a la raza, el color o el origen nacional (Titulo X, Ley de Derechos Civiles, 1964).

Desde mediados de la década de 1960 la mediación ha aumentado de manera significativa como un método formal y muy difundido de resolución de conflictos.

La mediación también se practica en las escuelas y universidades, donde se median las disputas entre estudiantes, como sucedió en el caso del conflicto interracial potencialmente violento afrontado por Lincoln (1976); entre los estudiantes y el claustro.

El sistema de justicia penal también la utiliza para resolver acciones penales (Felsteiner y Williams, 1978). En este ámbito, la mediación adopta la forma de la intervención urgente en el caso de los disturbios en las prisiones o las negociaciones por rehenes.

Quizás el escenario en que aumenta con mayor rapidez la práctica de la mediación es en las contiendas de familia. Los sistemas judiciales y los profesionales privados suministran mediación a las familias en los procedimientos relativos al cuidado personal de los hijos, en los pleitos entre padres e hijos, conflictos concernientes a la adopción y la pérdida de la responsabilidad parental. En esta clase de disputas los acuerdos logrados a través de la

mediación a menudo son más convenientes y satisfactorios que los resultantes de un litigio o impuestos.

La mediación se utiliza también en el seno de las organizaciones y entre ellas para afrontar las disputas interpersonales e institucionales. El alcance de la aplicación de la mediación oscila entre las disputas personales unos a uno, la resolución de los problemas entre los asociados (por ejemplo en las practicas jurídicas o medicas), los conflictos interdepartamentales y las diferencias entre compañías (Biddle y otros, 1982; Blake y Mouton, 1984; Brett y Goldberg, 1983; Brown, 1983).

También se puede aplicar a discusiones mas importares relacionadas con cuestiones ambientales y de política pública.

En conflictos entre propietarios e inquilinos, casos de lesiones personales, el trabajo policial, conflictos entre los residentes y los propietarios de hogares geriátricos, y las quejas de los consumidores. Los escenarios en que se aplica el procedimiento son más extensos de lo que tal vez imaginamos y es seguro que se ampliarán.

2.7 Ámbitos de aplicación de la mediación:

Mediación familiar: la mediación se ha desarrollado con el fin de dar solución a distintos conflictos de índole familiar, en las relaciones de pareja y entre padres e hijos. Abarcando cuestiones de carácter patrimonial y extrapatrimonial.

Mediación empresarial: el ámbito empresarial en su faz interna y externa ha sido propicio para la implementación de la mediación como forma de dar solución a los complejos problemas derivados de su accionar, a nivel local e internacional.

Ello se debió en un principio a los abultados costos que tenía acudir a los tribunales ordinarios y al consabido y largo tiempo que insumían tales vías.

En base a tales motivos se dio paso a una aplicación gradual de sistemas extrajudiciales como la negociación, la mediación y el arbitraje que hicieron comprender a sus intervinientes(empresas, abogados y demás usuarios) la efectividad de dichos medios, que junto con la conciliación, producía una mayor intervención y acercamiento de las partes en conflicto, en pos del fin buscado.

Ello se advirtió por las relaciones duraderas en el tiempo a través de la constitución de sociedades y/o ante la formación y desenvolvimiento de contratos, en los cuales los centros de interés tienden a la conservación de tales figuras.

En el ámbito interno de las sociedades comerciales, la adopción de la mediación en su instrumentación, para resolver diferencias entre los socios, permite que se pueda obtener una pronta solución que evite entrar en un largo y costoso pleito, que puede desembocar en una intervención de la sociedad o en su disolución y liquidación.

Particular relevancia tiene el acuerdo de mediación en materia societaria, ante el proceso de disolución y liquidación, fusión, transformación y en los convenios parasocietarios.

En el ámbito externo, implica la realización de actos, operaciones, contrataciones y consiguiente asunción de derechos y obligaciones.

La labor del mediador cooperando en el acercamiento de las partes, resulta de suma utilidad, tendiente a finalizar el consabido debate.

Mediación laboral: las disputas que se originan en materia laboral requieren para su solución de una predisposición de las partes en juego orientado por un tercero neutral que, conociendo dicha materia, ubique con precisión el conflicto y guíe a los interesados a superarlo.

Los escenarios laborales son propicios para la negociación, conciliación y mediación no solo en los conflictos colectivos sino también en relación al diario vivir ante las distintas actitudes que asumen las partes interesadas, evitando desembocar en una situación que perjudica a ambas.

Mediación comunitaria: los variados problemas propios de la vida en comunidad entre personas vecinas y concurrentes a determinados barrios de las ciudades han originado notorios y frecuentes conflictos de convivencia, relación, permanencia, trato, educación, comportamiento, discriminación, contaminación, cuestiones étnicas, asuntos derivados de las propiedades (filtraciones), etc., que reclaman la intervención de una mediador, el cual luego de oír a las partes los oriente con el fin de obtener una solución.

Mediación escolar: la escuela, hoy en día, es uno de los primeros lugares fuera del hogar, donde el niño toma contacto con otras personas de su misma edad y con personas que ejercen autoridad (maestro-director) y que requieren mantener cierta disciplina en relación a ellos y los demás alumnos.

La necesidad de implementar este tipo de mediación se originó en gran parte, ante el aumento de la violencia entre los propios compañeros, e inclusive con los maestros y demás superiores, con intervención en algunos casos de los padres del alumno.

La implementación de la mediación tiende a resolver pacíficamente la situación provocada por la inconducta de la parte, enseñando a dialogar y oír a la persona con quien se suscita el problema.

El aprendizaje de la mediación, desde la época escolar, formara futuros hombres buscadores de la paz, que en su vida cotidiana las aplicaran en pos de los beneficios de la comunidad.

2.8 Escuelas de mediación:

Existen varias escuelas que se han dedicado a investigar sobre la mediación, a los fines de desarrollar un método que haga de la misma una herramienta útil para la solución de conflictos por una vía distinta a la del litigio, en la que los involucrados puedan encontrar soluciones consensuadas entre ellos con beneficios para ambas partes, en el que no existen los enemigos ni los rivales, sino sólo adversarios que después de solucionar la disputa podrán seguir manteniendo sus relaciones en buenos términos, es decir, no sólo se persigue el acuerdo sino que además tiene proyecciones hacia el futuro, esto es, tiene una visión de paz social que va más allá del acuerdo logrado hoy.

Entre las principales escuelas se puede mencionar:

Escuela tradicional-lineal de Harvard: su único objetivo es conseguir que las partes acuerden. Fue creada por Fisher y Ury (FISCHER & URY, 1981),[21] su método es conocido como negociación basada en principios, razón por la cual el método se aplica indistintamente tanto a la negociación como a la mediación. Se basa fundamentalmente en cinco puntos:

- Separar a las personas del problema;
- Centrarse en intereses, no en posiciones;
- Inventar opciones para ganar-ganar;
- Insistencia en el manejo de criterios objetivos;
- Conocer la mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN).

Escuela transformativa: fue creada en el año 1994 por Bush y Folger. La característica de esta escuela consiste en girar en torno a la transformación del conflicto, a descubrir las relaciones entre los individuos, atender a las especiales circunstancias de los mismos, persiguiendo como finalidad provocar cambios sociales. El fundamento de los creadores de

[21] FISCHER, R., & URY, W. (1981). ¡Si…de acuerdo! ¿Cómo negociar sin ceder? Bogotá: Colombia Nueva.

este método es que el conflicto es inherente al hombre, es parte de su esencia por lo tanto al buscar soluciones para los conflictos este debe ser el punto de partida. Se trata de una escuela que centra su trabajo en la reconstrucción de las relaciones a través de la transformación. Esta escuela encuentra sus raíces en la Sociología (FOLGER, 2006).[22]

Escuela circular-narrativa: Es una escuela que proviene de la Psicología y utiliza como herramienta la reflexión. Tiene como representante a Sara Cobb quien comenzó a desarrollar su metodología alrededor del año 1990. Esta escuela parte de la concepción de que lo primero que se debe hacer es reconocer el conflicto a través del intercambio de información. Sus creadores sostienen que los sujetos son parte de un sistema en el que los conflictos surgen como consecuencia de procesos mentales determinados por las elecciones que cada uno realiza. (GIMÉNEZ ROMERO, 2001).[23]

2.9 El proceso de mediación:

Consiste en las distintas etapas a cumplirse en su trámite con la finalidad de acercar a las partes en conflicto para que, entre ellas y con la ayuda del mediador, obtengan una solución a su diferendo.

Las etapas de intervención del mediador corresponden a grandes rasgos a dos categorías: el trabajo que el mediador ejecuta antes de reunirse con las partes en una sesión conjunta y los movimientos realizados una vez que el mediador se incorporó a las negociaciones formales.

En rasgos generales implica:

- Acordar la vía de la mediación.
- Nombrar de común acuerdo al mediador (sorteo por la AGEM).
- Aceptación del cargo por este dentro de los 3 días hábiles siguientes.
- Comunicación (notificación) del mediador citando a las partes a reunión.
- Realización de dicha reunión y sus posteriores encuentros.
- Clausura del procedimiento, suscribiendo el acta en la cual figure el resultado obtenido.

[22] FOLGER, J. P. (2006). La Promesa de la Mediación. Buenos Aires: Granica.

[23] GIMÉNEZ ROMERO, C. (2001). Modelos de Mediación y su Aplicación en Mediación Intercultural. Revista Migraciones Nº 10, Universidad Pontificia de Comillas. Versión Digital.

2.10 Etapas de la Mediación:

1) Organización del espacio físico. Discurso de apertura:

Esta primera etapa apunta a preparar el clima necesario para que las partes se sientan cómodas. El ambiente debe ser confortable pero neutral. El mediador, en este primer momento debe pronunciar su discurso de apertura; en él se presenta y expone las reglas básicas del proceso de mediación, especialmente el convenio de confidencialidad.

2) Escucha de las posiciones y comprensión del conflicto:

El eje central de la mediación es la comunicación; en esta instancia el mediador debe recopilar la mayor cantidad de información posible, comprenderla y asegurarse de que la comprendan. Para esto, cuenta con una herramienta: el parafraseo (consiste en repetir lo que la persona acaba de decir, de esta manera chequea la información recibida y logra que las partes "se escuchen").

3)Detección de intereses:

Lo que primero se escucha cuando una de las partes expone es la *posición*. A partir de ella, el mediador debe buscar lo que subyace a la misma: los *intereses*. Para llegar a descubrirlos básicamente se utilizan las preguntas, herramienta básica del mediador.

4) Pregunta de replanteo:

Una vez que el mediador detectó los intereses más allá de las posiciones, debe comunicarlos a las partes, lo hace replanteando el problema en términos de intereses en lugar de posiciones.

5) Generación de opciones:

Se logra a partir de la pregunta de replanteo. Las opciones deben venir de ambas partes en conflicto. El mediador guía esta etapa pero no genera las alternativas. Una técnica muy utilizada en esta etapa es el "torbellino de ideas".

6) La propuesta:

Surge de las opciones presentadas por las partes. Debe ser analizada luego de pasarla por diferentes "filtros": de la realidad, de la ley, etc.

7) El acuerdo:

El objetivo buscado por las partes en litigio: el acuerdo, luego de haber llegado a él, debe ser puesto por escrito y las personas intervinientes deben firmar dicho acuerdo.

2.11 Aspectos positivos y negativos de la mediación:[24] (Fundación Libra;)

Es común que cualquier tema, comportamiento, decisión, etc. esté sometido a las críticas que el tópico despierta, de acuerdo al interés que la sociedad tiene depositado en él.

Obviamente que la mediación no está ajena a esta regla, sobre todo, teniendo en cuenta la importancia de la figura que ofrece modalidades alternativas para resolver disputas fuera del ámbito tradicional como es el tribunalicio.

Entre los argumentos a favor y en contra de la Mediación se mencionan:

Aspectos positivos: agilidad, confidencialidad, llegar a un acuerdo justo, así la solución se adaptara a las necesidades comunes de ambas partes, pleno ejercicio de la autonomía de la voluntad por parte de los involucrados en el conflicto, dinamismo, equilibrio, estimulación de la cooperación, mantiene a las partes en el dominio de la situación, ambas ganan, no existen vencedores ni vencidos, se pueden seguir manteniendo las relaciones, económica, exitosa ya que de acuerdo a la experiencia en países que han implementado la mediación, el resultado es estadísticamente muy satisfactorio.

El procedimiento es informal, por lo que el mediador no está obligado por las reglas procesales, por lo tanto puede simplificar el caso y descartar lo irrelevante.

Los contendientes deben llegar a un acuerdo mutuamente aceptable, y el mediador debe estar en condiciones de reducirlo a clausulas escritas, de modo tal que de ser necesario pueda ejecutarse con posterioridad. Como el acuerdo ha sido mutuo y voluntario, los contendientes cumplen espontáneamente con mucha mayor frecuencia que en los casos donde tienen que cumplir con una sentencia judicial.

En la mediación son las partes las que se encuentran frente a frente, entre sí y con una tercera persona especialmente entrenada que los ayuda a encontrar juntos una solución a su conflicto. El mediador utiliza técnicas especiales y con habilidad escucha a las partes, las

[24] Fundación Libra;. (s.f.). Manual de mediación preparado para su utilización en cursos y entrenamientos. *Revista Libra* .

interroga, desmenuza el problema, crea opciones y logra que los contendientes lleguen a su propia solución del conflicto. No se trata solo de partir diferencias, sino de que ambos "ganen". El mediador hace que las partes descubran cual es verdaderamente el tema en debate, que entiendan la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan, los requerimientos y necesidades de la contraria y consideren las opciones con realismo. El mediador motiva sin manipular. Debe llegar a crear ciertas dudas e inseguridades en cada una de las partes, para que vean más endeble su posición y abran sus mentes al compromiso.

El mediador modifica las relaciones entre los contendientes, enalteciendo y controlando la comunicación entre ellos, modificando sus percepciones, equilibrando sus diferentes fuerzas y debilidades y no proponiendo ni defendiendo acuerdos específicos. Si el mediador es eficiente y logra que las partes participen, hace que lleguen a colocarse por un momento en el lugar del otro y vean las cosas desde el punto de vista de la contraria, además del propio.

A diferencia de otros procedimientos en que se entrega a un tercero la decisión del problema, donde escapa al interesado el control del conflicto, en la mediación son las partes quienes intervienen negociando según sus propios intereses.

Ante un intento frustrado, es decir si prueban este método y tras la discusión mediada no llegan a un acuerdo, nada pierden, todos conservan sus derechos y la oportunidad de acudir a cualquier otro medio de resolución de conflictos.

Aspectos negativos: se mantiene la diferencia de poder entre las partes, aunque quienes defienden el método lo nieguen, dado que es imposible borrar tales diferencias sobre todo si están referidas al poder económico, poder social, situación jerárquica en el ámbito laboral, ser el que provee a los gastos del hogar. Estas cuestiones en el ámbito judicial se minimizan porque el juez bilateraliza la situación, cuestión que no puede ser lograda por el mediador. Dado que las partes pueden concurrir solas al proceso de mediación esto las coloca en situación de indefensión pudiendo arribarse a un acuerdo que no sea el más beneficioso para ambas o para alguna de ellas. Asimismo se cuestiona la neutralidad e imparcialidad del mediador, dado que al involucrarse temas relacionados con sentimientos, intereses y emociones, el mediador puede inclinarse a favor de alguna de las partes (HIGHTON, 1998)

Capitulo 3

Presentación del mediador

Sumario: 1. Introducción. 2. El rol transformador del mediador, 3.Características de un mediador eficiente, 4.Tipos de tácticas o estrategias que utiliza el mediador, 5.La función del mediador, 6.Formación, 7.Instituciones formadoras con autorización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Santa Fe en la Ciudad de Rosario, 8.Requisitos para ser mediador.

3.1 Introducción:

Las personas llegan a Mediación, cada una, con el relato de sus propias historias, que reflejan una realidad única y, además, con la creencia de que es difícil de compatibilizarla con la del otro y en la que, generalmente, ese "otro' tiene la culpa de todo".

El mediador es un experto en desarticular conflictos y gestor de cambios. "Es el profesional, tercero imparcial que interviene en la Mediación con diferentes dispositivos, herramientas y técnicas para ayudar en la comunicación a sus mediados, con el fin de provocar cambios de actitudes que les permitan construir una solución a sus conflictos, en una realidad compartida.".

El mediador debería estar entrenado no sólo para gestionar el conflicto sino para ayudar a las personas a que sean ellas mismas las que lo trabajen de manera colaborativa para que puedan llegar a un acuerdo en el que se sientan satisfechas de sus decisiones.

Resulta menester una formación específica para conducir el proceso de mediación y ser un experto capaz de desarticular los conflictos de las partes. El mediador debe entrenarse para ser un gestor de cambios y un experto en transformar realidades basadas en la confrontación, a realidades construidas sobre la base del diálogo. Debe ayudar a sus mediados a "darse cuenta" de que los conflictos están presentes en todo momento en su mundo de relaciones y que, para no quedar entrampados en ellos, con el riesgo de perderlas, deberían asumir un comportamiento colaborativo en su abordaje y comunicarse mejor para llegar a sus propias decisiones.

La imparcialidad y la escucha activa son dos habilidades importantes y determinantes a desarrollar por los mediadores para generar confianza en su persona y en el proceso de mediación. El mediador debe conducir el proceso de modo que los mediados se escuchen, se respeten y puedan comunicarse. Que se entiendan mutuamente. Cuando una persona se siente escuchada, respetada y entendida procurará escuchar, respetar y entender, y sólo después de esa sensación estará más abierta a buscar una solución.

Entonces, ¿qué hace el mediador? El mediador en la mediación desarrolla una secuencia comunicacional, la cual consiste en preguntar, escuchar, comprender y estimular la

reflexión. Por lo que el desempeño de su tarea requiere de la adquisición de competencias relativas a la comunicación y a la inteligencia emocional, independientemente de su profesión de base, de la que debería desprenderse cuando ejerce el rol de mediador para no contaminar ni coartar con sus intervenciones el protagonismo que la mediación, como proceso, le reconoce y asigna a los mediados.

Debe ayudar a las partes en la comunicación, debe ser flexible, debe abstenerse de emitir opiniones, juicios o declaraciones con relación al caso en el que interviene, aunque sea habilitado por sus mediados, explicando que les está vedado hacerlo por el principio de la imparcialidad que deben respetar y porque, además, son las partes las dueñas de las decisiones. Para lograr una comunicación más efectiva, es necesario mencionar algunas situaciones que el mediador debería evitar:

¿Qué no debe hacer?:

No debe omitir decir el encuadre del proceso de mediación, en el que deberá establecer las reglas de funcionamiento y comportamiento, que deberán atender a quienes participan en él, fundamentales para generar un clima de colaboración.

No debe dar la razón, no debe valorar quién dice la verdad y quién no.

No debe asesorar a sus mediados en ningún aspecto con relación a temas de otras disciplinas, incluso la de su profesión de base. Su rol en el proceso de mediación es desempeñar la función de mediador para no dañar su imparcialidad y la confianza, indispensables para favorecer la colaboración de las partes. No es su abogado ni defiende los intereses de alguna de las personas involucradas en el conflicto. Deberá remitirlas a sus letrados, para que les asesoren y les informen de sus derechos y posibilidades reales, pues son ellos los expertos.

No debe amenazar, emitir consejos u opiniones, decidir, ser el protagonista, imponer la mediación. El mediador tampoco hará terapia. La mediación no es un lugar donde se haga de psicólogo de una o de ambas partes; es más, las intervenciones de un mediador que tienen por fin la reflexión de sus mediados pueden producir efectos terapéuticos.

No debe dar la solución. No les dice a los mediados qué es lo que deben hacer ya que el compromiso que logren tiene que ser fruto de su real voluntad y de sus posibilidades para cumplirlo. Estadísticamente, está demostrado que cuando se participa del proceso de toma de decisiones y ellas son producto de lo que se desea, serán cumplidas de modo espontáneo.

A modo de conclusión, se puede afirmar que el mediador en ejercicio de su rol puede cumplir con dos objetivos: a) ayudar en la comunicación a sus mediados para que logren soluciones que los beneficien, como experto en desarticular conflictos; y b) ayudar a sus mediados a asumir comportamientos colaborativos frente a ese conflicto y a los sobrevinientes, como un gestor de cambio.

3.2 El rol transformador del mediador

En la mediación, la figura del mediador es esencial en la resolución del conflicto, cuya tarea consiste en hacer de "facilitador" de la comunicación y la negociación entre las partes. Esto quiere decir que el mediador tratará de ayudar a que lo involucrados en una disputa se conviertan en negociadores reflexivos y razonables y puedan intercambiar datos e ideas sobre la base de sus intereses, comunicándose sin interferencias.

Se ha llegado a la conclusión de que existen tres tipos básicos de mediadores: [25] (KOLB, 1994)

1) *quienes actúan como promotores públicos y constructores del área*: se trata de quienes son conocidos por la promoción de la mediación como sistema para resolver conflictos. Estos escriben y hablan de la mediación, la promueven como alternativa legítima y creíble, por ser menos costosa, más eficiente, equilibradora de poder, transformadora de las relaciones personales y solucionadora de problemas. Su función principal es "vender" la mediación a los potenciales usuarios que originariamente puedan ser escépticos y hasta hostiles.

2) *Quienes practican y ejercen la mediación como forma de vida de tiempo completo:* se trata de profesionales que se ganan la vida como mediadores, sea en una práctica pública o privada, ocasionalmente hablan o escriben sobre su experiencia pero todos enfrentan el desafío propio de la práctica, especialmente el de llevar a la partes a un acuerdo.

3) *quienes ofician de mediadores pero sin considerarse ni ser profesionales de la mediación:* son abogados, funcionarios, políticos o diplomático que utilizan y practican nuevas formas de facilitación, nuevas técnicas y dan un nuevo lustre a la profesión, al servir propósitos nobles como la paz mundial y la armonía social.

[25] KOLB, D. M. (1994). When talk Works:profiles of mediators . San Francisco. pág. 459/465

3.3 Características de un mediador eficiente:[26]

Elena Highton sostiene que el mediador perfecto debería poseer relevantes cualidades a fin de poder adoptar conductas adecuadas.

Las principales cualidades que se predican del mediador son:

1) *Neutralidad*: la cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.
2) *Capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio*: su rol es el de ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o justicia de la solución.
3) *Flexibilidad*: para demostrar fluidez en las comunicaciones.
4) *Inteligencia*: debe ser capaz de ver las cuestiones en múltiples niveles, tratar hechos complejos y analizar los problemas con una mentalidad ágil y eficaz.
5) *Paciencia*: para poder esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.
6) *Empatía*: debe ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historias que cada parte revele en la discusión.asi podrá instalar la confianza.
7) *Sensibilidad y respeto*: el mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.
8) *Oyente activo*: las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.
9) *Imaginativo y hábil en recursos*: es importante que el mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.
10) *Enérgico y persuasivo*: a través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.
11) *Capacidad para tomar distancia en los ataques*: si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de la mediación o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva.

[26]Fundación Libra;. (s.f.). Manual de mediación preparado para su utilización en cursos y entrenamientos. *Revista Libra*; LOVEHEIM, ,. P. (1989). Mediate, don´t litígate: how to resolve disputes quikly, privately, and enexpensively without going to court, Capitulo III. Nueva York; STULBERG, J. B. (1989). Country Court Mediation. A Mediatior´s Manual, revisado por Press, Sharon. Florida, EE.UU.

12) *Objetivo*: el mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa.
13) *Honesto*: no debe prometer a las partes algo que no pueda cumplir.
14) *Digno de confianza para guardar confidencias*: debe guardar confidencialidad y las partes tienen que estar convencidas de que ello va a ser así.
15) *Tener sentido del humor*: para aflojar tensiones y crear un clima favorable.
16) *Perseverante*: cuando las partes llegan lentamente al acuerdo, el mediador debe soportar la espera y la ansiedad que esto provoca.

3.4 Tipos de tácticas o estrategias que utiliza el mediador:[27]

Una de las cuestiones básicas que tiene que resolver el mediador está relacionada con las estrategias que va a utilizar en cada caso para lograr gestionar adecuadamente el proceso llegando a una solución beneficiosa.

Entre las diversas tácticas, Highton (1998) señala que las más importantes son:

1) Las reflexivas: relacionadas con la orientación del mediador hacia el conflicto y a la creación de los cimientos sobre los que se asentará para desarrollar su actividad. Entre ellas, por ejemplo, tratar de hablar en el mismo lenguaje que las partes, en los casos en los que existe notable diferencia trate de encontrar una posición intermedia, que sea comprendida por ambas partes, sobre todo la que tiene menos conocimientos, sin que ello ofenda. Debe crear un clima agradable, distendido y presentarse de manera que cause buena impresión, en el sentido de controlar su vestimenta, sus modales, etc. Facilitar el medio para que las partes puedan explicar y explayarse sobre sus emociones, mantener la discusión enfocada en los temas relevantes, no permitir que se hagan derivaciones que serán contraproducentes, evitar manifestarse de modo que se pueda inferir alguna parcialidad sobre todo cuando se trata de audiencias conjuntas.
2) Las sustantivas: están relacionadas con las cuestiones que hacen al fondo de la disputa. Por ejemplo sugerir algún punto de acuerdo, modificar las expectativas, intentar que las partes comprendan que lo que persiguen no es viable, por ejemplo en una disputa familiar que alguno de los integrantes de la pareja pretenda y exija que no se le reconozcan al otro padre

[27] CARNEVALE, P. J., Lim Rodney, G., & McLaughlin, M. E. (1989). Contingent mediator behavior and its effectiveness, en Kressel, Kenneth; Pruitt,Dean G., y asoc.: Mediaction Research. San Francisco.

sus derechos sólo porque está despechada y quiere vengarse. Evitar que al momento de hacer concesiones alguna de las partes sienta que está haciendo el papel del tonto, que esa actitud dañará su imagen. Por ejemplo, un profesor que debe realizar alguna concesión a un grupo de alumnos puede pensar que eso lastimará su imagen futura por lo que se resiste a ello. Incentivar a las partes a que expresen argumentaciones a partir de las cuales puede llegarse al acuerdo. Tratar de salir del círculo de las posiciones férreas.

3) Las contextuales: están relacionadas con la facilitación en la gestión del proceso. Para ello es imprescindible que el mediador cree un clima de confianza entre las partes y entre estas últimas y él. Usar el humor es una buena alternativa para alivianar tensiones, siempre haciéndolo desde el respeto. Tener claro cuáles son los intereses valores y aspiraciones de las partes, clasificar las prioridades, alentar a las partes cuando demuestran que están avanzando hacia la solución, por ejemplo utilizando los temas de menor significación para obtener acuerdos parciales es una buena estrategia para que las partes se esfuercen para lograr el acuerdo total.

3.5 La función del mediador:[28]

El mediador como tercero neutral, ayuda a quienes estén en conflicto a identificar claramente los asuntos en disputa y a explorar soluciones posibles, que puedan ser aceptables por las partes.

El mediador es un oyente activo, modelador de ideas, contra quien las partes pueden hacer rebotar su odio, acusaciones y en última instancia, su gratitud.[29] (Fundación Libra;)

El mediador no es un improvisado, y quien intente llevar a cabo un proceso de resolución de conflictos como lo es la mediación, deberá capacitarse para ello.

Aun quien tenga condiciones personales, como puede ser aptitud para comunicarse, habilidades naturales para la negociación, capacidad para reducir la tensión emocional, paciencia, actitud escucha, una disposición abierta para aceptar distintos estilos de vida, etc, debe capacitarse con la ayuda de entrenadores para incorporar técnicas, destrezas,

[28] STULBERG, J. B. (1989). Country Court Mediation. A Mediatior´s Manual, revisado por Press, Sharon. Florida, EE.UU.

[29] Fundación Libra;. (s.f.). Manual de mediación preparado para su utilización en cursos y entrenamientos. *Revista Libra* .

habilidades e información que solo poseen quienes tienen experiencia por sus vivencias anteriores.

La mediación involucra mucho más que solamente juntar a las partes y hacerles hablar sobre su problema, requiere de una adecuada capacitación para dominar las reglas y técnicas, conocer las fuerzas y debilidades, desarrollar los aspectos positivos y superar los negativos, para todo esto debe aprender a escuchar activamente, a interrogar, a parafrasear, a transformar el lenguaje en neutral entre otras cosas.

El mediador trabaja para ayudar a las partes a:

- Descubrir los verdaderos temas involucrados en el conflicto;
- Entender la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan;
- Entender los deseos y las necesidades de la otra parte;
- Considerar las posibles opciones.

3.6 Formación:

En general, la mediación históricamente y en otras culturas ha sido practicada por personas dotadas de entrenamiento informal, y el rol del interventor se ha dado generalmente en el contexto de otras funciones o deberes. Solo desde principios del siglo XX la mediación ha sido institucionalizada y convertida en una profesión aceptada.

La mediación, como proceso de resolución de conflictos, requiere la participación activa de los litigantes, así como también una guía y dirección firmes por parte del tercero que dirige el proceso.

El mediador aporta al programa de adiestramiento una variedad de destrezas y de información adquiridas y desarrolladas en vivencias anteriores. Lo que importa, es el desarrollo de ciertas características personales. Cada mediador tendrá su estilo propio y distinto. Su tono de voz, apariencia física, su manera de resolver asuntos personales, todo esto servirá para definir su estilo propio de mediación. Esta gama de estilos constituye una de las fuerzas dominantes para resolver conflictos entre ciudadanos.[30]

Quien desee ser mediador debe aprender a reconocer y utilizar sus habilidades, debe capacitarse para desarrollar estrategias conducentes y debe conocer a fondo las reglas esenciales y específicas que el procedimiento de mediación lleva aparejadas.

[30] LOVEHEIM, P. (1989). Mediate, don´t litígate: how to resolve disputes quikly, privately, and enexpensively without going to court, Capitulo III. Nueva York.

No obstante, no hay una currícula fija para el entrenamiento, pues la disciplina de la mediación es nueva, no solo en Argentina, sino también en el mundo.

Además de cursos teóricos, los futuros mediadores deben realizar un entrenamiento de por lo menos 30 a 40 horas [31]de capacitación intensiva. El aprendiz de mediador estudiará y practicará técnicas de mediación bajo la forma de dramatizaciones y role-playing, para incrementar sus habilidades de escucha y negociación, para revelar sus propios prejuicios, para aprender a detectar conflictos interpersonales ocultos, etc.

Una vez completado el entrenamiento, presenciara mediaciones de casos reales, observando cómo se conducen en las audiencias los mediadores expertos. Esta experiencia lo expone al aprendiz a diferentes a diferentes estilos de mediación y lo pone en contacto con cuestiones o casos reales.

Luego vendrá la etapa de la comediación, donde el debutante conduce algunas partes de la audiencia y por último se le permitirá mediar casos siendo observado por un mediador experimentado, que revisará y comentará las técnicas utilizadas.

3.7 Instituciones formadoras con autorización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Santa Fe en la Ciudad de Rosario:

- Centro Universitario de Mediación de la Facultad de Derecho de la UNR.
- Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario de la Pontificia Universidad Católica Argentina “Santa María de los Buenos Aires”.
- Fundación Fraternitas.
- Fundación Ejercicio Ciudadano.
- Universidad Abierta Interamericana Regional Rosario- UAI.
- Centro de Altos Estudios en Métodos Adecuados de Administración de Conflictos del Colegio de Abogados de Rosario.
- Federación de Entidades Profesionales Universitarias de la Provincia de Santa Fe (Fe.Pu.S.Fe).
- Universidad del Centro Educativo Latinoamericano (UCEL).
- Escuela Superior de Mediación de la Fundación Fray Bartolomé de las Casas.

[31] Cada vez se pide mayor capacitación, por lo cual los programas exigen más horas, en particular cuando se trata de mediación especializada (familiar, laboral, de políticas públicas, etc.).

- Red Sicoterapéutica S.R.L.
- Instituto de Negociación, Mediación y Arbitraje- I.N.M.A.R.
- Asociación Civil Grupo Mediar Rosario.
- Asociación Civil Mediadores Asociados.

3.8 Requisitos para ser mediador:

En Argentina la Ley de Mediación Nº 13.151, sancionada en el año 2010, establece en el art. 24 los requisitos para ser mediador y en el 25 los requisitos para ser comediador.

ARTÍCULO 24.- Para ser mediador se requiere:

a) Título universitario de abogado o procurador con tres (3) años de ejercicio profesional;

b) Capacitación adquirida en mediación conforme se establezca en la reglamentación;

c) Matriculación vigente como abogado ante el Colegio de Abogados correspondiente de la provincia de Santa Fe;

d) Inscripción en el Registro de Mediadores y Comediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe, de acuerdo a la reglamentación pertinente;

e) No estar incurso en causal de inhabilidad.

ARTÍCULO 25.- Para ser comediador se requiere:

a) Título terciario o universitario según corresponda;

b) Capacitación adquirida en mediación conforme se establezca en la reglamentación;

c) Matriculación vigente de la profesión que se invoque ante el Colegio Profesional correspondiente de la provincia de Santa Fe;

d) Inscripción en el Registro de Mediadores y Comediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de acuerdo a la reglamentación pertinente;

e) No estar incurso en causal de inhabilidad.

La inscripción en el Registro de Mediadores y Comediadores dura 2 años y caduca automáticamente, el mantenimiento de la inscripción requiere acreditar por lo menos 2 cursos de capacitación continua anual (60hs.) homologados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o por la Dirección Provincial de Desjudicialización de Solución de Conflictos Interpersonales.

Capitulo 4

La mediación en la Provincia de Santa Fe

Sumario: 1.Introducción, 2 .Régimen legal vigente en la Provincia de Santa Fe, 3.Funcionamiento del sistema de mediación, 4.Antecedentes legislativos de la ley de mediación en argentina, 5.Mediación en la Provincia de Santa Fe.

4.1 Introducción:

El constante incremento de la litigiosidad en los tribunales de toda la Argentina llegó a producir el congestionamiento de los mismos por lo que uno de los principios básicos del Derecho Procesal, esto es, duración razonable del proceso, pasó a ser casi una utopía.

La prolongación en el tiempo de un juicio es uno de los temas que preocupa a propios y extraños atento que se producen situaciones de conflicto que exceden el marco propio del conflicto inicial para dar lugar a otro conflicto que en primera instancia se da entre el cliente y el abogado.

El cliente no puede entender cómo su causa puede estar tanto tiempo sin ni siquiera avanzar, esto produce un enfrentamiento con el abogado al que acusa, entre otras cosas, de estar en connivencia con la parte contraria para estancar la causa, o de estar demorándola para percibir mejores honorarios. En otros casos el cliente decide cambiar de abogado porque descree de sus habilidades, y comienza una carrera de descrédito que afecta a los profesionales. En otras oportunidades directamente se apersonan en los tribunales a exigir hablar con los jueces para que les den explicaciones.

Todas estas situaciones no son producto de la imaginación prolífica de un escritor, por el contrario son una realidad que se vive a diario, que alteran y tensionan los ánimos de los involucrados, no son agradables, por el contrario, entorpecen la labor de los abogados, de las personas que se desempeñan en los tribunales, surge el descrédito de la justicia. Es decir el saldo es totalmente negativo porque afecta a uno de los poderes del Estado, el Judicial, y, justamente, es el que la sociedad tiene más en la mira, atento que su función es administrar justicia, lo que no se percibe como fin logrado.

Atento lo señalado, que no es desconocido ni negado desde el ámbito judicial, ha resurgido el interés en los medios alternativos de resolución de conflictos para descongestionar los tribunales y darle respuestas a la sociedad.

La mediación es uno de los métodos que se comenzó a utilizar primero en el ámbito privado en el que personas con capacidades para gestionar conflictos ofrecían sus servicios como alternativa rápida, cómoda, económica, confidencial y satisfactoria para resolver sus disputas sin llegar a los tribunales.

Luego, desde los tres poderes del Estado, esto es, Ejecutivo, Judicial y Legislativo, se comenzó a advertir la necesidad de regular este instituto para proteger los derechos de quienes utilizaban estos medios para evitar que fueran timados llegando a acuerdos que afectaran sus derechos.

4.2 Régimen legal vigente en la Provincia de Santa Fe

- Ley de mediación prejudicial obligatoria Provincial N° 13.151
- Decreto reglamentario 1747/11
- Resolución N° 411/11 sobre notificaciones electrónicas.
- Resolución 413/11 sobre registro.
- Decreto 651/11 sobre capacitación.
- Decreto 869/14 modif. decreto 1747/11 sobre requisitos para la inscripción de Mediadores y Comediadores.
- Decreto 1612/14 reglamenta art. 5 Ley 13.151
- Decreto 1648/14 modif. Art. 12,22,24,25,30 y 32 del decreto 1747/11
- Disposición N° 0063/11 sobre Oficinas y Centros de mediación.
- Disposición N° 0133/11 sobre Gratuidad de la mediación.
- Disposición N° 0055/14 sobre Gratuidad de la mediación.
- Ley 13.178 Sistema de Mediación y Conciliación en Jueces Comunitarios y de Pequeñas Causas.
- Acta N° 57/14 sobre Notificaciones Electrónicas.
- Decreto 4688/14 sobre Mediación Familiar.
- Reglamento de mediación judicial en el ámbito del Poder Judicial- Corte Suprema de Justicia del 29.8.95, Acta Nro. 30
- Resolución 01/19 – Enero 2019
- Decreto reglamentario 184/19 – Febrero 2019
- Resolución 12/19 – Febrero 2019

La mediación prejudicial obligatoria en materia civil y comercial, establecida por la Ley 13.151, se implementa por primera vez en Santa Fe, en el contexto de la transformación de los sistemas judiciales en la provincia. Tiene dos características que la distinguen del resto de las legislaciones (nacional y provinciales): la organización del sistema en la órbita del Poder Ejecutivo (concretamente en la Dirección Provincial de Desjudicialización de la

Solución de Conflictos Interpersonales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) y la incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) a todo el procedimiento.

Es decir, que se utiliza el soporte informático para actuaciones significativas -presentación del requerimiento, sorteo del mediador, notificaciones en general, entre otras- lo que le da mayor agilidad, economía y eficiencia al sistema.

El pilar del sistema es la Agencia de Gestión de Mediación (AGEM), que tiene tres oficinas: Oficina de Registro de mediadores y co-mediadores, Oficina de Gestión y Oficina de Protocolización de acuerdos y Registro de actas. Estas agencias se replicarán en los cinco Nodos de la provincia (Reconquista, Rafaela, Santa Fe, Rosario y Venado Tuerto), y son las que se encargan de registrar y sortear a los mediadores que actuarán en los casos que correspondan.

En primer lugar se habilitaron las AGEMs de los Nodos Santa Fe y Rosario, y se realizó la inscripción de los mediadores en el Registro correspondiente a través de un trámite online. Luego, se procedió de la misma forma en el Nodo Venado Tuerto y para 2014 se puso en marcha en el nodo Rafaela.

La primera inscripción al registro de mediadores y comediadores prejudiciales, para los Nodos Santa Fe y Rosario, se realizó a fines del año 2011. Sucesivamente se realizaron convocatorias de inscripción al Registro durante los años posteriores, siendo la última la regulada por Resolución 0001/2017, que dispuso la convocatoria desde el día 20 de febrero hasta el 7 de abril de 2017 para los Nodos Santa Fe, Rosario, Venado Tuerto, Rafaela y Reconquista.

4.3 Funcionamiento del sistema de mediación: AGEM (Agencia de Gestión de la Mediación)

La Agencia de Gestión de Mediación es el organismo que articulará las distintas reparticiones referidas al sistema de mediación, organizándose en tres (3) oficinas:

1) Oficina de Gestión

Funciones:

- ✓ Admite o no admite.
- ✓ Fija la sede de la mediación, conforme a una prelación de pautas.
- ✓ Sortea mediador (dentro de los 2 días hábiles desde que se requirió la mediación).

- ✓ Notifica al requirente: de la admisión, la sede y el sorteo del mediador.
- ✓ Comunica al mediador: al solo efecto de comunicar que ha salido sorteado, no genera plazos.

  (El mediador sorteado no es reintegrado a la lista hasta agotar la totalidad de los mediadores que la integran)

2) Oficina de Registro de Mediadores y Comediadores

   Funciones:

- ✓ Nómina de Mediadores y Comediadores.
- ✓ Fijación de la sede o sedes de actuación de cada uno.
- ✓ Actualización de las nóminas.
- ✓ Confección de credenciales y certificados.
- ✓ Registro de firmas y sellos.
- ✓ Registro de las capacitaciones.
- ✓ Nómina de oficinas habilitadas y su actualización.

3) Oficina de Protocolización de Acuerdos y Registro de Actas

- ✓ Presentación por cualquiera de las partes o sus letrados
- ✓ La Oficina verifica la coincidencia de acta final y acta acuerdo con las enviadas y presentadas por el mediador y la presentación de los comprobantes de pagos de aportes (Los importes deben ser intervenidos por las Cajas correspondientes, dando o no su conformidad) En cualquier caso, siempre que conste el pago y sin perjuicio de los derechos de las Cajas, se protocoliza. En caso de incumplimiento el acuerdo se inserta en un libro especial hasta que se paguen los aportes.
- ✓ Reglamentación de la protocolización por volúmenes, por sistema informático y respaldo de índice informático

4.4 Antecedentes legislativos de la ley de mediación en argentina:

El objetivo central del presente acápite es analizar la Ley de Mediación en la Provincia de Santa Fe. No obstante ello, resulta pertinente comenzar haciendo una breve referencia a los

antecedentes legislativos de la mediación en la Argentina para luego enfocarse en la normativa específica de la provincia señalada.

DECRETO Nº 1480/92

A comienzos de la década de los 90s el problema de congestionamiento de los tribunales se había convertido en una realidad inocultable e insoslayable tanto para los operadores de justicia como para sociedad que esperaba respuestas prontas, claras y efectivas.

Este fue el principal motivo por el que se comenzó a voltear la mirada hacia el movimiento global que había acogido a los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) como una alternativa altamente eficaz para solucionar problemas que por los intereses en juego, por tratarse de cuestiones menores, no era necesario que fueran ventilados en los tribunales produciendo un dispendio jurisdiccional innecesario.

Argentina se mostró receptiva y proclive a la utilización de estas modalidades por lo que en el año 1992 se dictó el Decreto Nº 1.480, por el que se declaró de interés nacional a la mediación implementándose el Programa Nacional de Mediación. Asimismo, se creó el Centro de Mediación dependiente del entonces Ministerio de Justicia y se implementó la experiencia piloto de Mediación en la que participaron diez juzgados civiles y de familia, que luego se ampliaron a veinte. Las experiencias colectadas fueron muy alentadoras por lo que se creó una Comisión de Mediación por Resolución Ministerial Nº 297/91, la misma estuvo integrada por prestigiosos jueces, abogados y académicos, a la que se le encomendó la creación de un Proyecto de Ley Nacional de Mediación. Los argumentos que se esgrimieron por entonces tuvieron su fundamentación en la situación de profunda crisis por la que atravesaba la justicia, que no podía dar respuestas a la gran cantidad de causas que estaban a la espera de resolución, lo que se entendía como situación de emergencia jurisdiccional que ameritaba la búsqueda de una solución inmediata a los fines de imprimir celeridad desviando muchas de las causas hacia esta vía alternativa de resolución de conflictos. [32]

LEY Nº 24. 573 LEY DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Teniendo en cuenta el cuadro de emergencia judicial que se vivía por la época, en el año 1994, el Poder Ejecutivo elevó un Proyecto de Ley de Mediación con el objetivo de incentivar la comunicación entre las partes para llegar a un acuerdo sin necesidad de

[32] www.pnud.org.ar "Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011". Esmeralda 130, 13.º piso, (C1035ABD) . , Recuperado en Octubre de 2016.

recurrir al litigio. Se trataba de un modelo de gestión del conflicto a través de la utilización de un método alternativo pero con conexión con los tribunales.

En el año 1995 se sancionó la Ley Nº 24.573 Ley de Mediación y Conciliación, que establecía la obligatoriedad de la mediación previa a la sustanciación de algunas causas, mencionando de manera expresa las excepciones.

Las causas excluidas estaban contenidas en el art. 2:

- Causas penales;
- Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de estas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;
- Procesos de declaración de incapacidad y de rehabilitación;
- Causas en que el Estado Nacional o sus entes descentralizados sean parte;
- Amparo, hábeas corpus o interdictos;
- Medidas cautelares hasta que se decidan las mismas;
- Diligencias preliminares y prueba anticipada;
- Juicios sucesorios y voluntarios;
- Concursos preventivos y quiebras;
- Causas que tramiten ante la Justicia Nacional del Trabajo.

La ley establecía el procedimiento para la designación del mediador, la forma de notificación, el plazo para establecer las audiencias, la confidencialidad, la posibilidad de mantener reuniones conjuntas o individuales, la prohibición del mediador de concurrir como testigo a causas en las que ha participado, el deber de las partes de asistir personalmente a la mediación, en el caso de tratarse de personas físicas radicadas dentro de un radio de 150 km del lugar adonde se lleve a cabo la mediación, dado que ello es fundamental a los efectos de crear lazos de comunicación entre las partes. Asimismo, la norma establecía la voluntariedad del proceso, a pesar de que se instauró la instancia como obligatoria, ya que lo obligatorio no era participar de la mediación sino concurrir a la primera audiencia como requisito para iniciar el litigio. También se establecía la prohibición al mediador de asesorar a las partes o de emitir su opinión, siendo su obligación asistir a las partes facilitando la gestión de la mediación.

En cuanto a los requisitos que establecía la ley para ser mediador eran:

- Poseer título de abogado con tres años de antigüedad en la matrícula;

- Acreditar la capacitación requerida;
- Aprobar examen de idoneidad.

LEY Nº 26.589 DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

En el mes de Abril del año 2010, luego de quince años de vigencia fue derogada la Ley Nº 24.573 y sancionada la nueva Ley Nº 26.589 que es la actualmente vigente.

Esta norma mantuvo, en términos generales, lo estatuido en su antecesora, estableciendo de manera obligatoria la mediación judicial previa en determinados conflictos, manteniendo excepciones e incorporando la mediación familiar.

La nueva norma establece en el art 44[33] la delegación en el Poder Ejecutivo el procedimiento disciplinario aplicable a los mediadores, centros de mediación, profesionales asistentes y a las entidades formadoras inscriptas en los registros. Asimismo, en el art. 45[34] crea un régimen de prevenciones y sanciones para los mediadores, las que deberán ser anotadas en sus legajos, y son:

- llamado de atención;
- advertencia;
- suspensión de hasta un año en el ejercicio de la profesión;
- exclusión de la matrícula.

[33] ARTICULO 44. — Procedimiento disciplinario de los mediadores. El Poder Ejecutivo nacional incluirá en la reglamentación de esta ley el procedimiento disciplinario aplicable a los mediadores, centros de mediación, profesionales asistentes y a las entidades formadoras inscriptas en los registros.

[34] ARTICULO 45. — Prevenciones y sanciones:

Los mediadores matriculados estarán sujetos al siguiente régimen de prevenciones y sanciones:

a) Llamado de atención;

b) Advertencia;

c) Suspensión de hasta un (1) año en el ejercicio de su actividad como mediador;

d) Exclusión de la matrícula.

Las sanciones aplicadas serán anotadas en el legajo correspondiente del profesional sancionado. El Poder Ejecutivo nacional establecerá por vía reglamentaria las causas sobre las que corresponde aplicar estas prevenciones y sanciones. Las sanciones se graduarán según la seriedad de la falta cometida y luego del procedimiento sumarial que el Poder Ejecutivo nacional establezca a través de la respectiva reglamentación.

El mediador no podrá ser excluido del Registro de Mediadores por causas disciplinarias sin previo sumario, el que se desarrollará aplicándose las normas que dicte la autoridad de aplicación.

Se incorpora, en el art. 47[35], la prescripción de las acciones disciplinarias a los dos años de producido el hecho que autorice su ejercicio, si hay condena penal el plazo será de seis meses a contar desde la notificación al MJyDH dispuesta por el art.46[36] de la ley.

4.5 Mediación en la Provincia de Santa Fe

LEY Nº 11.622[37]

En el año 1998 se sancionó en Santa Fe la Ley Nº 11.622 que establecía la mediación como método no adversarial de resolución de conflictos, con carácter voluntario. La misma podía ser judicial o privada:

Judicial: si ya se había impetrado la demanda o, en cualquier etapa del juicio;

Privada: la que se hubiera realizado extrajudicialmente ante los mediadores privados habilitados de conformidad con la ley.

En cuanto a las excepciones de utilización de la mediación, las mismas eran coincidentes con las contenidas en la ley nacional. Dispuso la creación del CIDEM, Centro de Información sobre Mediación, que sería de carácter transitorio cuya finalidad era la difusión del proceso, quedando a cargo del Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto.

En el art. 7 establecía las condiciones requeridas para ser mediador y comediador en causas judiciales:

- Mediador: poseer título de abogado o procurador y acreditar haber adquirido la capacitación necesaria para el ejercicio de tal función, según la reglamentación que a los efectos se establezca.
- Comediador: poseer título universitario, adquirir la capacitación exigida y acreditar los demás requisitos que se establezcan reglamentariamente (art. 20).

[35] ARTICULO 47. — Prescripción de las acciones disciplinarias. Las acciones disciplinarias prescribirán a los dos (2) años de producidos los hechos que autoricen su ejercicio. Cuando hubiere condena penal, el plazo de prescripción de las acciones disciplinarias de esta ley será de seis (6) meses a contar desde la notificación al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos dispuesta por el artículo 46 de la presente ley.

[36] ARTICULO 46. — Sentencia penal. En todos los casos que recaiga sentencia penal condenatoria por delito doloso de un mediador, será obligación del tribunal o juzgado interviniente comunicar al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos la pena aplicada, con remisión de copia íntegra del fallo recaído y la certificación de que la misma se encuentra firme, siempre que le constare la condición de mediador del condenado.

[37] www.infoleg.gob.ar

LEY Nº 13.151

En el año 2009 el Poder Ejecutivo Provincial envió a la legislatura un proyecto de ley de mediación. Entre los considerandos expresaba que había un incremento de los conflictos interpersonales cuyas bases se encontraban, por un lado, en el aumento demográfico, por otro lado en las diferencias sociales que daban lugar a la discriminación, las exigencias de una sociedad consumista, el incremento de la violencia. Todas causas con un alto porcentaje de generar conflictos, los cuales una vez desatados eran llevados a los tribunales en la búsqueda de una solución.[38] (ROBIOLO, 2012).

Esto producía un gran impacto en los tribunales que no podían satisfacer las expectativas de los judiciables en un término prudencial, a la vez que, en muchos casos las sentencias no satisfacían las necesidades o intereses de los involucrados por lo que las causas eran apeladas, siguiendo su derrotero jurisdiccional hacia instancias superiores lo que seguía siendo un gran inconveniente para los operadores judiciales.

Por todo ello, el PE sostenía la necesidad de contar con un medio alternativo que pudiera resolver los conflictos de manera satisfactoria para los involucrados y que, a la vez, descongestionara los tribunales. Asimismo, destacaba que la mediación, después de once años de aplicación, había probado ser una modalidad idónea para dar solución a innumerables conflictos dado que permitiría que las partes continuaran en el control de la situación, conllevando un importante efecto educativo ya que deberían asumir responsabilidades con respecto a sus disputas y su solución de manera autogestionada con celeridad, eficacia, economía y satisfactoria para las partes (ROBIOLO, 2012).

En las reuniones en las que se trató el proyecto una de las cuestiones que más atención mereció fue la que versaba sobre la figura del mediador. Esto es, qué profesión debía tener el mediador, qué tipo de formación debería tener. La respuesta sobre la profesión era, mayoritariamente, que el mediador debía ser abogado o procurador y en cuanto al comediador debía poseer título universitario o terciario relacionado con la materia motivo de la disputa (ROBIOLO, 2012).

El 11 de Noviembre del año 2010 se sancionó la Ley Nº 13.151 que reguló el instituto de la mediación con el carácter de instancia previa obligatoria a la iniciación del proceso judicial, pudiendo, asimismo, aplicarse la misma en los juicios ya iniciados debiendo, en estos

[38] ROBIOLO, Jorge (2012) "Manual de mediación prejudicial obligatoria"- 1° edición- Rosario- Nova Tesis Editorial Jurídica.

casos, ajustarse a las regulaciones de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe.

El Decreto Nº 1.747[39] a través de seis anexos estableció la reglamentación de la mentada ley. De esos anexos los que interesan a los fines del presente trabajo son:

ANEXO III: CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DE MEDIADORES

En este anexo se establece la carga horaria que será de 150 hs de las cuales 30 hs serán destinadas al curso Introductorio, 90 hs a la formación teórico práctica y 30 hs de pasantías en mediación.

Los objetivos del curso introductorio se enfocan en el conocimiento de las ventajas y diferencias de la mediación en relación con otros métodos de resolución y abordaje de conflictos; el aprendizaje de las características de la mediación; la incorporación de destrezas y habilidades para el desempeño de su gestión; la capacidad para distinguir su rol de mediador de lo que es su profesión de origen.

En lo que respecta a la segunda parte de la formación, el objetivo es que tanto el mediador como el comediador puedan reforzar las herramientas con las que cuenta, crear y desarrollar nuevas.

Las pasantías en mediación tienen como finalidad brindarles a los futuros mediadores y comediadores la posibilidad de acercarse a situaciones reales.

ANEXO IV: CURSOS DE CAPACITACIÓN CONTINUA

Los objetivos que se persiguen con estos cursos se pueden sintetizar en la promoción de la reflexión sobre la práctica de la mediación en el contexto de la Ley; el análisis de las situaciones surgidas en la práctica de la mediación, la profundización sobre el conocimiento de las técnicas fundamentales de la mediación, la búsqueda de nuevos enfoques e investigaciones referidas a la mediación, la difusión y el análisis de nuevas herramientas para aplicar en el proceso de mediación. Se trata de cursos con una carga horaria de 30hs.

ANEXO V: CURSOS DE NIVELACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MEDIACIÓN

La finalidad principal de estos cursos es nivelar y actualizar la capacitación de quienes ya son mediadores. A su vez, tienen otros objetivos que están focalizados hacia la incorporación de nuevas técnicas y herramientas obtenidas de las experiencias anteriores, ayudar a la concientización y reflexión sobre las ventajas de la mediación reformulando

[39] https://www.santafe.gov.ar/normativa/item. Recuperado en Octubre de 2017.

estrategias, sobre la base de lo logrado. La carga horaria de estos cursos es de 60hs distribuidas en módulos que pueden durar ente 4hs como mínimo y 6 hs como máximo.

ANEXO VI: TALLERES DE ANÁLISIS NORMATIVO

Estos talleres están previstos para ir siguiendo la regulación normativa de la mediación tanto a nivel nacional como provincial, para estar informados sobre posibles cambios o adaptaciones que pueden ser de gran utilidad.

Tal es el caso de algunas provincias como es el caso de Río Negro, que desde el año 2005 cuenta con una ley de mediación penal a causas penales de acción privada en las que a través de la mediación se intenta revertir el paradigma de una justicia retributiva hacia el paradigma de una justicia restaurativa. [40] (CANO LÓPEZ, 2012).

[40] CANO LÓPEZ, F et al. (2012). Gestión del Conflicto Penal. Buenos Aires: Astrea.

Capitulo 5

Gestión de Resolución de los conflictos en la Ciudad de Rosario y específicamente en el Colegio de Abogados de la Ciudad de Rosario

Sumario: 1. Historia, 2. Presentación y autoridades, 3.Actividades propias de la oficina de Mediación Av. Pellegrini Nº 2015.

5.1 Historia:

- **19/09/1996** Se acuerda la creación de un Centro de Mediación.
- **3/10/1996** Se aprueba el reglamento del Centro de Mediación.
- **12/12/1996** Se decidió poner en funcionamiento el Centro de Mediación y abrir la inscripción para el registro de mediadores a partir del 6/3/1997.

  Se propone al Dr. Alfredo Colon Quiroga como Director y a la Dra. Silvana Gazzaniga como Segretaria del Centro de Mediación y se designa una Comision Asesora integrada por los Dres. Stella Maris Sciretta, Noemi Sedran y Mario Spirandelli.
- **21/04/1998** Se designa como Director del Centro de Mediación al Dr. Alejandro Sinopoli.
- **10/11/1998** Se designa a la Dra. Stella Maris Sciretta como Secretaria de la Escuela de Mediación del Colegio de Abogados y Responsable Institucional ante el Ministerio de Justicia de la Nación.
- **16/10/2002** Se designa como Director del Centro de Mediación al Dr. Carlos Guevara.
- **4/02/2004** Se designa como Directora del Centro de Mediación a la Dra. Raquel Alianak.
- **02/2006** Se designa como Directora del Centro de Mediación a la Dra. Norma Liste.
- **02/2008** El Dr. Jorge Capucci fue designado Director del Centro de Mediación.
- **02/2011** El Dr. Pablo Giammona fue designado Director del Centro de Mediación. La Dra. Stella Maris Sciretta como Responsable Institucional ante el Ministerio de Justicia de la Nación.
- **2012/2013** Tribunal de arbitraje: Secretario General: Dr. Carlos Tristán Gracia Montaño y como Dir. Del Proc. El Dr. Nelson Eduardo Angelome.
- **2014/2015** Fueron designados Directores Generales del Centro de Mediación, el Dr. Ramón Mario Luis Alfonso y la Dra. María Eugenia Giovannoni.

  El Dr. Gerardo S. Salemi como Director del Área de Investigación y como Directora de la Escuela de capacitación a la Dra. Magali Andrés.

  Tribunal de arbitraje: Secretario General: Dr. Miguel Angel Robiolo y como Dir. Del Proc. el Dr. Nelson Eduardo Angelomé.
- **2016/2017**

Directorio General del Centro de Mediación: Dr. Victor Jorge Jaef

Directora Escuela de Capacitación y Responsable Instirucional: Dra. Marta Azanza

Área Investigación: Dr. Miguel Angel Genovese

Tribunal de Arbitraje: Secretario General: Dr. Miguel Angel Robiolo y como Dir. Del Proc. el Dr. Carlos Tristán Gracia Montaño, Dr. Nelson Eduardo Angelome y el Dr. Eduardo Terrasa.

- **Año 2018/2019**

  Directorio General: Dra. Nora B. Ramírez y Dra. Carina María de Luján Tomasi

  Escuela de Capacitación: Dra. Marta M. Martino

  Área Investigación: Dr. Gerardo Salemi

  Tribunal de Arbitraje: Dr. Jeremías Martin

5.2 Presentación y autoridades:

El Centro de Estudios en Métodos Adecuados de Administración de Conflictos es una institución dependiente del Colegio de Abogados que tiene por finalidad la capacitación teórica práctica en los diferentes métodos de resolución de conflictos. Tiene a su cargo dos áreas: la Académica, denominada "Escuela de Capacitación" y la de Práctica y Servicios, denominada "Centro de Resolución de Conflictos" que abarca dos áreas: Mediación y Arbitraje.[41]

En sus comienzos, allá por el año 1996, se lo llamó Centro de Altos Estudios en Métodos Adecuados de Administración de Conflictos y quienes formaron parte de éste se capacitaron con docentes que venían de Buenos Aires.

El segundo director fue Alejandro Sinopoli, el cual realizó convenios con la Municipalidad de Rosario y se crearon grupos de mediadores para trabajar en los distintos distritos con el fin de tratar conflictos entre vecinos, como una forma de trabajar y adquirir experiencia.

Cuando la escuela comenzó los docentes eran Gerardo Saleme, Noemi Sedran, Vitor Jaef, Carlos Coppa, Stella Maris Sciretta y Cristina Gómez. Luego se fueron incorporando Marta Martino, Magali Andrés, Marta Azanza, Mónica Maglianesi, Alicia Dologaray, Mónica Mones, Silvana Gazzaniga y Alejandro Sinopoli.

[41] www.colabro.org.ar

Actualmente el cuerpo docente está formado por Profesores con antecedentes pedagógicos, ellos son: Magali Andrés, Marta Azanza, Monica Maglianesi, Alicia Dologaray, Carlos Coppa, Stella Maris Sciretta, Alejandro Sinopoli y Gerardo Salemi.

Desde la escuela dio lugar a la formación de gran cantidad de mediadores, se realizaron cursos donde se formaron conciliadores laborales, mediadores laborales, mediadores familiares y mediadores con especialización en materia penal.

5.3 Actividades propias de la oficina de Mediación Av. Pellegrini Nº 2015:

En dicha Oficina se da el correspondiente ingreso del requerimiento de mediación pre-judicial obligatoria en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hs. Asimismo se realiza el alquiler de salas a los mediadores que la solicitan, para ello la oficina de mediación cuenta con una agenda día por día donde se va estableciendo los turnos de mediación solicitado por los mediadores al momento de retirar el requerimiento, cuando efectúan la primer reunión o al llamar por teléfono.

Ingreso de requerimiento: control de formalidades y cobro de los aranceles administrativos y de notificaciones junto con la confección del correspondiente recibo para los patrocinantes.

Se les notifica a los mediadores cada requerimiento que ingresa a su nombre para que el mediador pueda retirarlos y comenzar así con el proceso de Mediación.

También cuentan con el servicio para los abogados patrocinantes que tienen que realizar una segunda notificación de Mediación se puede dirigir a la presente oficina y dejar dicho importe, al mismo tiempo se le comunica al mediador para que pueda pasar a retirar el dinero y efectuar así la notificación.

Se brinda un asesoramiento a los profesionales y al público en general sobre la ley de Mediación, su decreto reglamentario y el estado en que se encuentra el proceso iniciado, de solicitarlo. Esto ha tomado mucha importancia ya que permite establecer un vínculo entre el Colegio de Abogados y los profesionales que consultan.

El centro cuenta con un ordenado archivo (carpetas o expedientes de cada mediador en particular que tenga su domicilio constituido en esta oficina.) de los recibos de las mediaciones pre-judiciales obligatorias que se van realizando, estos recibos son los duplicados del ingreso del requerimiento como del alquiler de las salas, estableciendo así una rápida búsqueda sobre algún dato que se solicite.

También se recepcionan sobres dirigidos a los mediadores para que puedan pasar a retirarlos en los horarios que funciona la oficia. La presente actividad permite así agilizar asuntos propios de las mediaciones.

Mediante distinta folletería y publicidad se da a conocer los distintos cursos que se llevan a cabo en la Escuela de Mediación, tanto de los Cursos de Formación Básica como en las capacitaciones continuas en Mediación.

También se asiste a los mediadores en el momento que se efectúa la mediación ya sea controlando el correcto funcionamiento de la computadora como de la impresora y demás detalles necesarios para que el mediador pueda desarrollar su actividad. Asimismo, previo a cada reunión se acondicionan las salas procurando su debido orden y limpieza.

Capítulo 6

Sistema de Mediación Prejudicial. Análisis estadístico.

Sumario: 1. Introducción, 2.Resultado de las encuestas realizadas en la oficina de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario, 3.Eficiencia del sistema de mediación. Niveles de acuerdo en la mediación, 4.Mediación en conflictos derivados de las relaciones de familia, 5.Mediación en conflictos derivados de daños y perjuicios, 6.Hallazgos, 7. Propuestas para la práctica y el funcionamiento de la mediación, 8.Conclusión.

6.1 Introducción:

El análisis estadístico de las mediaciones es un elemento clave para evaluar la eficacia del procedimiento y es razonable esperar que al combinar los datos con las opiniones y percepciones recabadas de los actores y usuarios se obtengan hallazgos relevantes. La posibilidad de generar indicadores estadísticos depende fundamentalmente de los registros que se realicen en las instituciones que intervienen en el sistema de mediación. En el curso de este estudio se ha comprobado la ausencia de registros completos del resultado de las mediaciones ya sean éstas oficiales o privadas. En primer lugar, este hallazgo que impide un análisis estadístico apropiado deriva del incumplimiento del mediador de la obligación de informar al MJyDH. Lo que imposibilita el registro de las mediaciones con fines estadísticos, función que le compete al Registro de Mediadores. La obligación de los mediadores surge de la ley 24.573 que en su art.12, segundo párrafo, dispone que el mediador "deberá comunicar el resultado de la mediación, con fines estadísticos, al Ministerio de Justicia" (hoy MJyDH). El decreto 1021/95 puntualizó que "una copia del acta donde constare la inexistencia de un acuerdo se remitirá para fines estadísticos..." y en el art. 20, inc. 8 pone a cargo del Registro de Mediadores "archivar las actas donde conste el resultado de los trámites de mediación de conformidad con lo establecido en el art.12 de la ley, ya citado. Ante el incumplimiento generalizado del deber de informar previsto en el Decreto 91/98 estableció que "cualquiera fuere el resultado de la mediación oficial o privada, éste debe ser informado por el mediador al Ministerio de Justicia dentro del plazo de treinta (30) días hábiles de concluido el trámite, acompañando copia del acta con su firma autógrafa. Su omisión dará lugar a la aplicación de la sanción contemplada en el artículo 17, inc. 1 de esta reglamentación". El art.17 prevé la exclusión y suspensión del mediador. La nueva ley 26.589 establece al respecto que al concluir los procedimientos mediatorios deberán ser informados al MJyDH, a los fines de su registración y certificación de los instrumentos pertinentes (art.29). Además, cabe precisar que esta norma innova en cuanto a los recaudos que debe contener el acta de la mediación ya que incorpora la exigencia de la "certificación por parte del MJyDH, de la firma del mediador interviniente en los términos que establecerá la reglamentación (art.3ª inc. g).". Una posible interpretación de la incorporación de esta exigencia sería obtener la información necesaria con fines estadísticos. Dado que la reglamentación está en trámite, no se puede analizar si la previsión normativa motivará en los mediadores la conducta de cumplir con su

obligación de informar. Ante la necesidad de contar con registros confiables, aparece en segundo lugar, el hecho comprobado de que las demás instituciones involucradas en el sistema de mediación no cuentan con información completa y pertinente, por esta razón las inferencias que se han podido realizar son sobre la base de datos parciales e indicativas. Aun cuando se pueda llegar a algunas conclusiones cuantitativas, es necesario resaltar que sólo con un mecanismo seguro y confiable de monitoreo de las mediaciones prejudiciales se podrá evaluar el impacto que ésta tiene en la resolución de los conflictos.

Circunscribiéndome a nuestra Provincia, que como ya adelanté se encuentra vigente la Ley 13.151, su reglamentación y modificaciones, en la Ciudad de Rosario y luego de haber realizado un análisis de los distintos centros de Mediación que se crearon después de la sanción de la Mediación Prejudicial Obligatoria, concluyo que el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario, es el más grande de la Ciudad y de la Provincia.

Por estas razones fue que focalicé las conclusiones de mi trabajo en dicho Centro.

6.2 Resultado de las encuestas realizadas en la oficina de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario:

Para realizar este trabajo final tomé en cuenta las encuestas realizadas durante los años 2017, 2018 hasta Julio de 2019, por el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de la Ciudad de Rosario ubicado en la calle Pellegrini 2015, una encuesta abierta y compartida a aquellos mediadores que realizan su labor en dichas oficinas. Las respuestas han sido anónimas.

Conflictos mediables en el fuero civil y comercial de la Provincia de Santa Fe:

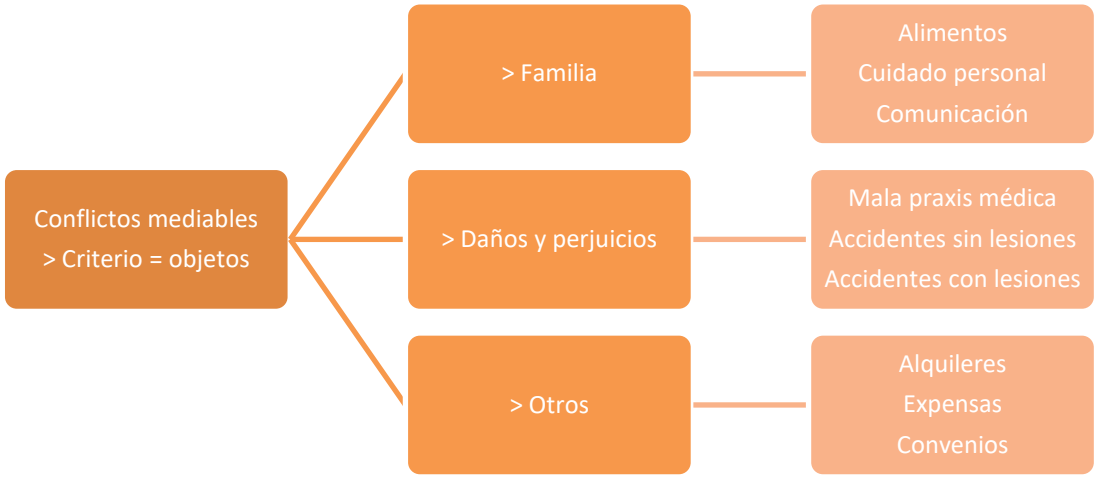


GRAFICO 1
Año 2017 (432 audiencias)

	FAMILIA	OTROS	DAÑOS
Total de audiencias	48	198	193
Resultado positivo	54%	31%	20%
Resultado negativo	46%	69%	80%

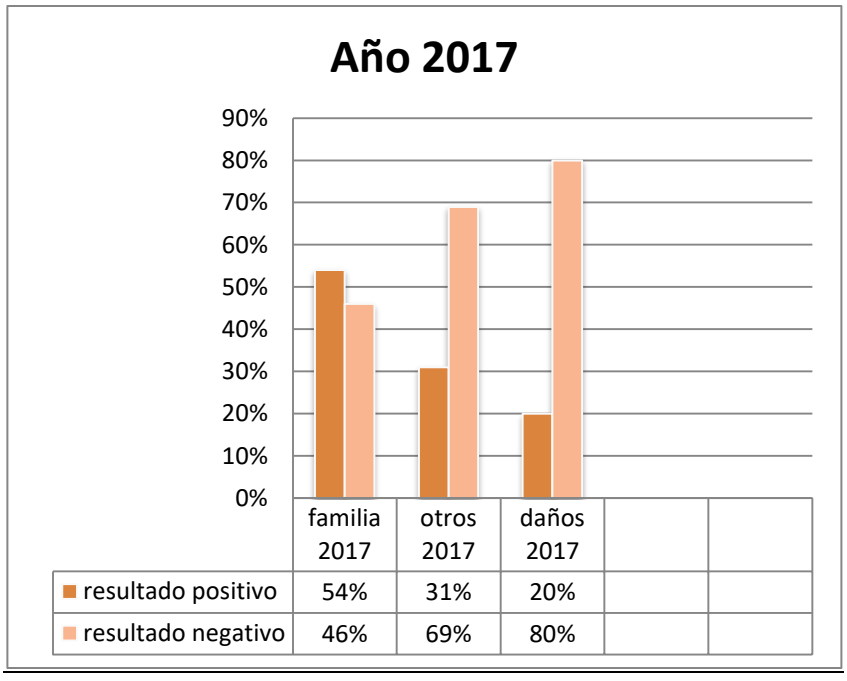


GRAFICO 2

Año 2018 (378 audiencias)

	FAMILIA	OTROS	DAÑOS
Total de audiencias	48	154	176
Resultado positivo	59%	26%	23%
Resultado negativo	41%	74%	77%

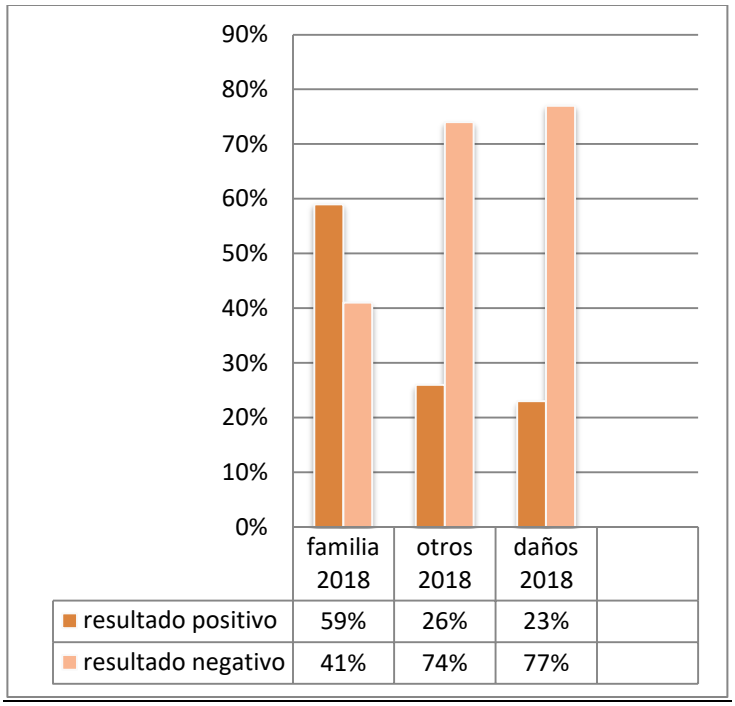
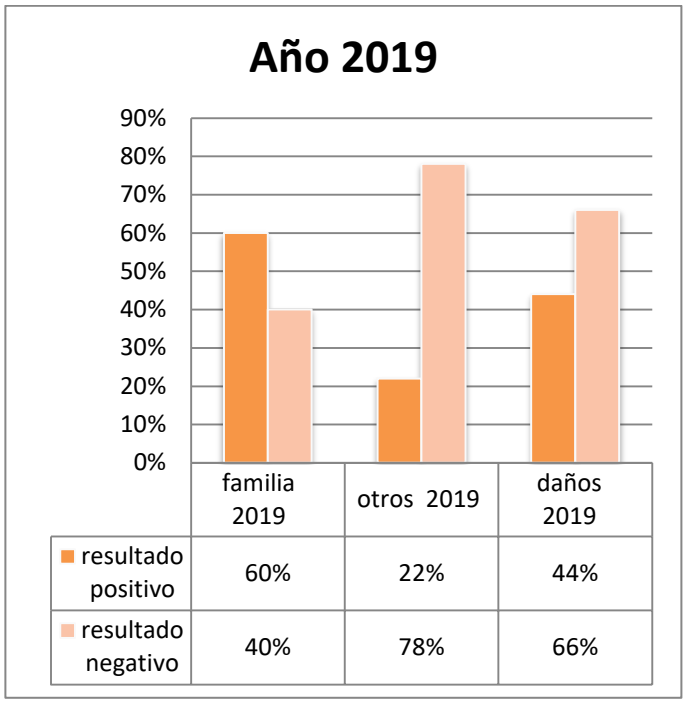


GRAFICO 3

Año 2019 (144 audiencias)

	FAMILIA	OTROS	DAÑOS
Total de audiencias	17	74	53
Resultado positivo	60%	22%	44%
Resultado negativo	40%	78%	66%



(Hasta Julio/19)

6.3 Eficiencia del sistema de mediación. Niveles de acuerdo en la mediación:

Como se ha descripto en la introducción, varias instituciones públicas intervienen en el sistema de mediación prejudicial obligatoria. En el Poder Judicial: las Cámaras Nacionales con competencia en materia civil, civil y comercial y civil y comercial federal; en el Poder Ejecutivo: el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, institución que administra el sistema fundamentalmente a través de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, de quien depende el Registro de Mediadores

(art.15 decreto reglamentario Nº.91/98 (Ley 24.573). Cada institución lleva sus propios registros de acuerdo con la función que cumple en el sistema. Como no existen acuerdos para la integración y complementariedad de los datos es necesario recurrir a otras fuentes de información en el sector público, tales como los datos recopilados por el Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la Nación que registran los casos ingresados en cada fuero y por otros organismos relacionados como la Superintendencia de Seguros de la Nación que dispone de datos sobre los conflictos derivados de accidentes con cobertura por parte del sistema asegurador. También, es posible incorporar datos de algunas asociaciones intermedias o instituciones privadas que permiten ampliar la visión de algunos conflictos particulares o interpretar los datos provenientes del sector público, como por ejemplo el Centro De Mediación del Colegio de Abogados de Rosario, que dispone de datos registrados sobre los resultados de las mediaciones realizadas desde 1996. Desde el punto de vista metodológico la información del sector público integrada con otros datos del sector privado es insuficiente para realizar las inferencias necesarias sobre la eficacia y el funcionamiento de la mediación. Por esta razón, resulta necesario un proceso complementario en el que se recabe información directamente de actores clave.

6.4 Mediación en conflictos derivados de las relaciones de familia en el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario:

Esta materia es reconocida por los distintos actores del sistema —mediadores, abogados, jueces— como la más pertinente para la instancia de mediación. Además, el modelo seguido por la Ley 13.151 y su Decreto 4688/14 afirma esta opción y resalta la capacitación y la interdisciplinariedad.

Para conflictos de índole familiar, la aceptación y la valoración de la mediación es alta. Todos los actores del sistema, jueces, abogados, partes y mediadores, así lo manifiestan y acuden a ella para tratar de la misma manera los temas de derivación obligatoria como aquellos excluidos de la obligatoriedad. Esta percepción de los actores es concordante con los datos disponibles que muestran una disminución de la judicialización en disputas por alimentos y tenencia y la morigeración del aumento de la judicialización en los temas de visitas.

Conforme con los datos del año 2017, de 48 audiencias que fueron realizadas, alrededor del 54% finalizó con un acuerdo. En el año 2018 el 54% de las mediaciones familiares finalizó

con acuerdo, mientras que hasta julio del año 2019 de un total de 17 audiencias el 60% fueron cerradas con acuerdo.

Con relación al nivel de acuerdo que alcanzan las mediaciones, puede verse que las mediaciones sobre Familia, alcanzan acuerdos en un porcentaje sumamente mayor que las mediaciones sobre Daños y perjuicios.

Al mismo tiempo, la inexistencia de acuerdo no implica necesariamente la judicialización del conflicto. Es posible encontrar varias hipótesis para estos conflictos que luego de la mediación sin acuerdo no se judicializan, algunos pueden haber llegado a un acuerdo fuera de la mediación, en otros el requirente desiste de ir a juicio porque la parte llegó a la conclusión de que no quería ir a juicio o que el riesgo de ir a juicio era muy alto, otros casos podrían no judicializarse porque los costos de litigar en los tribunales son muy altos o puede conjeturarse que la parte ha quedado satisfecha con haber realizado el proceso de mediación aunque no se haya llegado a un acuerdo, o no habiendo quedado satisfecha prefiere evitar el juicio.

En el conjunto total de mediaciones iniciadas entre 1996- 2009, las relaciones entre los actores que ocupan el primer lugar son las ocasionales como accidentes de tránsito; en el segundo lugar se encuentran las comerciales, en el tercero las contractuales y en cuarto lugar las familiares.[42]

Esa posición varió a raíz del incremento de mediaciones derivadas de relaciones familiares, hasta alcanzar en 2009 la misma proporción que las tres restantes temáticas. En los servicios gratuitos de mediación y de patrocinio, la temática familia representa los dos tercios respecto del total de las restantes atendidas[43].

6.5 Mediación en conflictos derivados de Daños y Perjuicios en el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario:

Esta temática incluye conflictos generados por los accidentes de tránsito y por las prácticas médicas, que tienen en común la existencia de cobertura por parte del sector asegurador y han representado tradicionalmente un nivel importante de judicialización en el fuero civil como acciones por daños y perjuicios.

[42] Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de Santa Fe.

[43] Fuente: Defensoría de la Nación; Servicio de mediación de la Universidad de Buenos Aires; Servicio de mediación dependiente del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos; Servicio de mediación del Colegio Público de Abogados.

En el gráfico n°1 (año 2017) puede verse que se han realizado 193 audiencias sobre daños y perjuicios, en el cual solo un 20% llegó a un acuerdo. Cotejando estos datos con el gráfico n° 2 podemos observar una variación del ingreso de este tipo de causas, observándose una disminución a 176 audiencias en el año 2018.

Puede verse en el gráfico n°3 (año 2019), que de las 53 mediaciones llevadas a cabo, el 44% llegó a acuerdo, un 66% de las mediaciones se resolvieron sin acuerdo.

En el año 2018, los datos muestran (gráfico n°2) que alrededor de 176, de los reclamos tratados por mediación, alcanzan un acuerdo el 23% de los casos.

Sobre esto, se pueden elaborar distintas hipótesis: que el abogado del requirente, por el alto grado de confrontación que ha detectado en el conflicto, no está dispuesto a negociar, que hay abogados que por el marco de seriedad que le atribuyen los tribunales optan por que la elección del mediador provenga del mecanismo judicial, para nombrar solo algunas.

Siendo que el cálculo de reserva es menor para administrativos que para juicios y mediaciones, se ve que se atienden más reclamos a través de la gestión directa de la compañía que por mediación y por juicio. Datos provistos por una compañía de seguros con gran mercado y considerada "solvente", muestran que los siniestros son tratados a través de procesos administrativos en un 97%; por mediaciones solamente el 2% y por juicio el 1%. La mayoría de estos reclamos administrativos, ingresan por la acción de los liquidadores. Esta información muestra que en el rubro de reclamos producidos por accidentes de automotores con intervención de compañía de seguros, la mediación prejudicial obligatoria amplió el conjunto de reclamos atendidos a través de la realización de prácticas de gestión de conflictos que escalonadamente van de las menos costosas a las de mayores costos: negociación directa registrada como administrativos[44], mediación previa obligatoria y por último proceso judicial.

Los datos mencionados permiten vislumbrar beneficios para los distintos actores involucrados en el reclamo por estos conflictos. El Poder Judicial ve moderado el incremento de la litigiosidad y ahorra recursos por la reducción de tiempo dedicado al trámite de cada causa. Para los litigantes mejora el servicio de gestión de conflictos al ofrecer un procedimiento que reduce los costos de transacción, en términos de inversión de dinero, tiempo y en el aspecto emocional. A las compañías de seguros les permite atender más reclamos a menos costo, aunque también se ven obligadas a atender reclamos que

[44] En datos proporcionados por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

antes de la implementación de la mediación previa probablemente no recibían. Al damnificado le permite gestionar el tratamiento de conflictos –de hasta 5.000 pesos– que antes, salvo excepciones, no llevaba a juicio y recibían poca atención de parte de las aseguradoras.

Sin embargo, las opiniones relevadas entre sus actores muestran percepciones y valoraciones diferentes. Abogados representantes de las víctimas y de algunas aseguradoras refieren que se han visto desalentados los "reclamos de mostrador o administrativos" por el proceder de las compañías que no dan respuesta, lo hacen tardíamente o con ofertas irrisorias con relación a los daños. Esto lleva a que se inicie directamente la mediación, sin hacer gestiones ni siquiera la denuncia de siniestro, para persuadir a las aseguradoras a realizar propuestas más "serias". Cada apertura de mediación implica la obligación de hacer una reserva de monto mayor a la que la Superintendencia le exige con la simple denuncia administrativa y casi equivalente al que se hace por cada proceso judicial iniciado. Las compañías de seguro del automotor mantienen críticas respecto del cálculo del monto de la reserva, así como también con la ausencia de requerimientos para promover aperturas de mediaciones, dando lugar a que se inicien reclamos por accidentes inexistentes o inviables.

Podría pensarse que existe alguna correlación entre los aspectos señalados por las críticas y la tolerancia hacia algunas prácticas que se han instalado, denominadas mediación express o jet, en las que el mediador no realiza las notificaciones ni hace reuniones presenciales con las partes. Si se llega a acuerdo, se paga la indemnización y los honorarios de mediador en una gestión entre abogados. Si no hay acuerdo, se realiza la notificación de la mediación y se expide el acta para que el damnificado avance con el reclamo judicial.

Muchos mediadores, abogados y también compañías de seguros se manifiestan contrarios a estas prácticas. Valoran como efecto de las audiencias presenciales de mediación la "consolidación del reclamo", que "el damnificado ve que hay una compañía que da la cara"; que "acerca al asegurado la compañía"; y "suspende el plazo de prescripción de la acción".

En cuanto a la cantidad de juicios por mala praxis médica, éstas aumentaron anualmente a partir del año 2003. Esta alza podría estar relacionada con el mayor conocimiento por parte de la población de la posibilidad de realizar su reclamo en el marco de la figura de mala praxis. Puede mencionarse que la difusión masiva de este concepto es relativamente

reciente al haber aumentado la importancia de los sectores proveedores de servicios profesionales en el marco de la economía nacional.

La opinión de las compañías que se dedican a seguros de responsabilidad civil por praxis médica, consideran que la instancia de mediación prejudicial obligatoria otorga la oportunidad de hacer un análisis de viabilidad jurídica, lo que genera un nivel interesante de reclamos que se desisten. Se pronuncian a favor de "nacionalizar la mediación" haciéndola obligatoria y previa al juicio en las restantes provincias. Correlativamente, de los datos proporcionados por la SSN se aprecia que el porcentaje de mediaciones que se desisten alcanza al 25% de las iniciadas, mayor que el 15% correspondiente a los reclamos relacionados al automotor.

6. 6 Hallazgos

Sintéticamente se presentan los principales puntos que se destacan en el análisis realizado:

- La mediación favorece el diálogo y aumenta la autonomía de las personas. Esto se expresa en la capacidad y disposición a pensar, elegir, actuar de manera independiente y se asocia con la autenticidad, en el sentido de que la persona con autonomía ejerce su libre albedrío y su derecho de manifestar sus deseos y necesidades reales.
- El debate y discusión entre las partes si se profundiza podría evitar que el procedimiento se convierta en una simple formalidad y que llegue a fracasar por falta de concurrencia de las partes.
- Las escasas políticas de difusión y promoción, tanto de los procesos de mediación como de las instituciones a cargo, no facilita el acceso al sistema de justicia. Por eso es importante estimular los aspectos formativos desde la mediación escolar. Por otro lado, los mediadores remarcan cuestiones como la dificultad de ubicar a los requeridos, la obligatoriedad de la asistencia de un abogado y el costo de la notificación que en algunos casos está a cargo del centro o de los propios mediadores.
- Los organismos públicos que intervienen en la administración del sistema, a cargo del MJyDH de Santa Fe, registran la totalidad de las mediaciones asignadas por sorteo y solo parcialmente las mediaciones privadas. En consecuencia, no se encuentran disponibles los datos completos del conjunto total de mediaciones realizadas ni de sus resultados.

- Los mediadores individuales y los servicios de mediación institucionales públicos y privados no registran datos sobre mediaciones y resultados, salvo excepciones.
- La mediación prejudicial promueve el tratamiento de reclamos cuyo monto no supera la estimación del costo de litigar en esos casos, originando la ampliación del acceso a la justicia, por lo tanto, más conflictos y actores son atendidos por el servicio de justicia a través de la mediación.
- Se alcanza una mayor tasa de acuerdo en reclamos de índole familiar.
- Las relaciones más representadas en el conjunto de mediaciones son las comerciales, las contractuales y las familiares, en este orden.
- En los servicios gratuitos de mediación tienen mayor representatividad los conflictos derivados de relaciones familiares y se atienden cada vez más conflictos en mediaciones solicitadas por actores en situación de vulnerabilidad.
- En reclamos producidos por accidentes de automotores con intervención de compañías de seguros, la mediación prejudicial obligatoria operó como incentivo para la atención temprana de esos reclamos promoviendo el aumento de la negociación directa en sede administrativa. Se ha instalado en este grupo de conflictos y actores, un sistema de gestión de conflictos que utiliza gradualmente tres instancias, la negociación directa, eventualmente la mediación y de no resolverse, el proceso judicial. Esta es una situación óptima en gestión de conflictos al utilizar en primer lugar los procedimientos disponibles de más bajo costo.
- En las empresas de crédito que litigan en el fuero Comercial para reclamar sus acreencias, no se observa una utilización significativa de la mediación voluntaria para el requirente y obligatoria para el requerido (optativa). Cuando se la utiliza muestra altos niveles de acuerdo. También, se observa que concurren a mediación cuando son requeridos algunos bancos oficiales que han sido excluidos de la obligatoriedad por la Ley de Mediación.
- La mediación, "insertada en un contexto prejudicial obligatorio donde se deben dar ciertas condiciones (presencia obligatoria de abogados para cada parte, pago de honorarios como proceso y gastos, exigencia de mediador abogado), no es accesible a la población vulnerable. En cambio, si la mediación estuviera instalada en espacios comunitarios como proceso podría dar mayor respuesta".

6.7 Propuestas para la práctica y el funcionamiento de la mediación:

» Promover la investigación para extender la comprensión y el alcance de la práctica.

» Impulsar modalidades de evaluación y seguimiento de la calidad del sistema en forma sistemática.

» Examinar los programas de formación del mediador: "un mal operador desnaturaliza el método".

» Los jueces deberían garantizar el cumplimiento de la etapa previa de la mediación obligatoria, ya que es habitual que los abogados intenten eludirla.

» Difundir en los medios de comunicación la utilidad de este método para estimular que la demanda provenga de los propios interesados. La difusión debería provenir también de los centros privados profesionales y otras organizaciones.

» Establecer la implementación de mecanismos permanentes de evaluación[45], sistemas de control y seguimiento para lograr un monitoreo del sistema útil a largo plazo.

» Desde el ámbito académico, otra idea para mejorar la capacitación, es la necesidad de profesionalizarla a través de la creación de una carrera específica que integre la formación para el rol del mediador con campos interdisciplinarios en una comprensión más transversal, que le permita construir una identidad propia y legitimada en los ámbitos de desempeño y de acreditación académica.

» También surge la necesidad de ampliar el campo de la mediación a "las prestaciones de los servicios de salud con intervención del Ministerio de Salud, en instancias nacionales y provinciales; casos en que están involucradas las Obras Sociales". Esta alternativa reduciría el número de los amparos promovidos por los usuarios y disminuiría la litigiosidad.

» En este mismo orden de ideas, los conflictos derivados de las relaciones de consumo cuyas denuncias actualmente son atendidas por organismos previstos administrativamente mediante la conciliación o el arbitraje de consumo, podrían ser tratados en mediación.

» Desarrollar, analizar y publicar estadísticas y estudios sobre efectos de la mediación, circularlas en el sector judicial de forma tal que puedan ser apreciados los logros que produce en la gestión judicial.

» Promover el debate entre los actores sectoriales, sobre las condiciones que debe reunir la mediación para instalarse en los ámbitos en los que aún no lo está –conflictos familiares de alto patrimonio; conflictos societarios; reclamos por créditos ejecutivos; patentes y marcas;

[45] En la Ley 26.589/2010 estos mecanismos están contemplados.

daños y perjuicios por montos altos por accidentes de tránsito; mala praxis y responsabilidad profesional cuando involucran montos importantes, utilizando metodologías de facilitación del diálogo.

6.8 Conclusión

La Mediación Prejudicial Obligatoria operó como incentivo para la atención temprana de algunos reclamos de bajo monto y promovió el aumento de la negociación directa entre sus actores, conformó para esos reclamos un escenario óptimo en términos de costos en la gestión de conflictos que combina sucesivamente negociación directa y mediación. Si bien, la valoración del método fue positiva para las partes y la mayoría de los abogados, independientemente del resultado obtenido, resaltaron la capacidad de establecer un espacio para ser escuchado, para promover la cultura del diálogo y para la apropiación de la resolución de sus conflictos, ese reconocimiento se vio limitado en general a los conflictos derivados de relaciones familiares y a los requeridos por grupos vulnerables. Se observa que en los conflictos que involucran montos importantes, derivados de relaciones contractuales patrimoniales civiles o comerciales, la mediación no es utilizada, en estos casos, tradicionalmente sus abogados prefieren negociar o ir a tribunales. Las políticas de justicia y de resolución alternativa de conflictos (RAC), deberían estar atentas a instalarse tanto para disputas de montos económicos altos como bajos, evitando que algunos de los servicios que ofrece, -como la mediación o el juicio, queden limitados en su utilización sólo por algún grupo, contribuyendo a la idea de que existe una justicia para pobres y otra para ricos. Esto implicaría aceptar el establecimiento de sistemas de justicia no igualitarios, basados solamente en la lógica del poder económico y en la naturalización de las diferencias sociales. Existe consenso entre los operadores en que la ampliación y descentralización de los servicios de justicia permitirá sortear y conciliar las esperanzas de los ciudadanos de obtener un abanico de opciones para la solución de sus conflictos y mejorar u optar por una alternativa a un sistema lento, costoso, desacreditado o inaccesible. Propósitos que tienen un escenario posible en la existencia de ámbitos específicos como los Centros de acceso a justicia en espacios carenciados.

Se evidencia que los casos que se resuelven mayormente en Mediación, de acuerdo a la encuesta son los temas de Familia, Civil y Daños respectivamente.

Con relación al nivel de acuerdo que alcanzan las mediaciones, puede verse que las mediaciones asignadas por sorteo sobre Familia, alcanzan acuerdos en un porcentaje sumamente mayor que las mediaciones sobre Daños y perjuicios.

BIBLIOGRAFÍA

ALZATE SAEZ DE HEREDIA, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica.* Bilbao: Universidad del Pais Vasco.

BOQUÉ, M. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16años.* Barcelona: Octaedro.

CALCATERRA, R. (2002). *Mediación estratégica.* Buenos Aires: Gedisa.

CANO LÓPEZ, F. (2012). *Gestión del Conflicto Penal.* Buenos Aires: Astrea.

CARAM, M. E. (2013). *Mediación: Diseño de una Práctica.* Buenos Aires: ASTREA.

CARNEVALE, P. J., Lim Rodney, G., & McLaughlin, M. E. (1989). *Contingent mediator behavior and its effectiveness, en Kressel, Kenneth; Pruitt,Dean G., y asoc.: Mediaction Research.* San Francisco.

ENTELMAN, R. F. (2010). *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo Paradigma.* Buenos Aires: Gedisa. (Versión Digital).

ENTELMAN, R. (2002). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma.* Barcelona: Ed. Gedisa.

FISCHER, R., & URY, W. (1981). *¡Si…de acuerdo! ¿Cómo negociar sin ceder?* Bogotá: Colombia Nueva. Versión Digital.

FOLGER, J. P. (2006). *La Promesa de la Mediación.* Buenos Aires: Granica.

FREUND, J. (1985). *Sociología del conflicto.* Madrid: Editorial del Ministerio de Defensa. Versión Digital.

FUNDACIÓN LIBRA;. (s.f.). Manual de mediación preparado para su utilización en cursos y entrenamientos. *Revista Libra* .

GIMÉNEZ ROMERO, C. (2001). *Modelos de Mediación y su Aplicación en Mediación Intercultural . .* Revista Migraciones Nº 10, Universidad Pontificia de Comillas. Versión Digital.

HAYNES, J. (1995). *Fundamentos de la mediación familiar.* Madrid: Gaia. Versión Digital.

HIGHTON, E. I. (1998). *Mediación para Resolver Conflictos.* Buenos Aires: Gráfica Laf.

KATZ, F. M. (2006). *Medios alternativos de resolución de conflictos en la contratación.* Buenos Aires: ASTREA.

KOLB, D. M. (1994). *When talk Works:profiles of mediators* . San Francisco.

LOVEHEIM, ,. P. (1989). *Mediate, don´t litígate: how to resolve disputes quikly, privately, and enexpensively without going to court, Capitulo III.* Nueva York.

MOORE, C. (1995). *El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.* Buenos Aires: Granica.

PRUITT, D. G., & Jeffrey, Z. (1986). *Social Conflict .* Nueva York.

PRUITT, D. G., & KRESSEL, K. (1989). *Introduction: an Overview of Mediation research.* San Francisco.

ROBIOLO, J. (2012). *"Manual de mediación prejudicial obligatoria"- 1° edición.* Rosario: Nova Tesis Editorial Jurídica.

RUBIN, J. Z., PRUIT, D. G., & KIM, H. (1994). *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement.* New York: McGraw-Hill.

SABATÉ LICHTSCHEIN, D. (1984). *La propuesta de mediación del Papa Juan Pablo II en el problema de la Zona Austral.*

SOLETO MUÑOZ, H. (2006). *La mediación en la Unión Europea. .* Madrid: Uned-El Derecho. Versión Digital.

STULBERG, J. B. (1989). *Country Court Mediation. A Mediatior´s Manual, revisado por Press, Sharon.* Florida, EE.UU.

TOUZARD, H. (1981). *La mediación y la Solución de los Conflictos.* Barcelona: Herder.

TUMINI, A. C. (2014). *Veinte Años de mediación en Argentina.* Buenos Aires: ASTREA.

URIARTE, J. A., & PAGANO, L. M. (1994). *"Mediación familiar: Primeros desarrollos en nuestro derecho", JA.*

URY, W. L. (1992). *"El Arte de Negociar".* Pittsburgo, EE.UU.: Revista Libra, nº 2, pp. 16/19.

PÁGINAS WEB

- www.infoleg.gob.ar

- http://www.colabro.org.ar

- http://www.santafe.gov.ar

- http://www.fundacionlibra.org.ar/

- www.pnud.org.ar "Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011". Esmeralda 130, 13.º piso, (C1035ABD) . , Recuperado en Octubre de 2016.

- https://www.santafe.gov.ar/normativa/item. Recuperado en Octubre

INDICE

1 - Resumen 1

2- Estado de la cuestión 2

3- Marco teórico 4

4- Objetivos.....5

5- Introducción.....5

Capitulo 1

El conflicto

1.1 Introducción 11

1.2 El conflicto como presupuesto de la mediación 12

1.3 Componentes del conflicto 14

1.4 Finalidad perseguida en el conflicto 15

1.5 Sujetos involucrados en el conflicto 15

1.6 Participación de terceros en el conflicto 16

1.7 Clasificación de los terceros que intervienen en el conflicto 17

Capitulo 2

Medios de solución de conflictos para la construcción de la paz

2.1 Introducción 20

2.2 Orígenes históricos de la mediación 22

2.3 ¿Qué entendemos por mediación? 26

2.4 Componentes de la definición 28

2.5 Características de la mediación 28

2.6 Escenarios de la mediación 29

2.7 Ámbitos de aplicación de la mediación 31

2.8 Escuelas de mediación 33

2.9 El proceso de mediación 34

2.10 Etapas de la Mediación 35

2.11 Aspectos positivos y negativos de la mediación 36

Capitulo 3

Presentación del mediador

3.1 Introducción 39

3.2 El rol transformador del mediador 41

3.3 Características de un mediador eficiente 42

3.4 Tipos de tácticas o estrategias que utiliza el mediador 43

3.5 La función del mediador 44

3.6 Formación 45

3.7 Instituciones formadoras con autorización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Santa Fe en la Ciudad de Rosario 46

3.8 Requisitos para ser mediador 47

Capitulo 4

La mediación en la Provincia de Santa Fe

4.1 Introducción 49

4.2 Régimen legal vigente en la Provincia de Santa Fe 50

4.3 Funcionamiento del sistema de mediación 51

4.4 Antecedentes legislativos de la ley de mediación en argentina 52

4.5 Mediación en la Provincia de Santa Fe.....56

Capitulo 5

Gestión de Resolución de los conflictos en la Ciudad de Rosario y específicamente en el Colegio de Abogados de la Ciudad de Rosario

5.1 Historia 61

5.2 Presentación y autoridades 62

5.3 Actividades propias de la oficina de Mediación Av. Pellegrini Nº 2015 63

Capítulo 6

Sistema de Mediación Prejudicial. Análisis estadístico

6.1 Introducción 66

6.2 Resultado de las encuestas realizadas en la oficina de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario 67

6.3 Eficiencia del sistema de mediación. Niveles de acuerdo en la mediación 70

6.4 Mediación en conflictos derivados de las relaciones de familia..... 71

6.5 Mediación en conflictos derivados de Daños y Perjuicios 72
6.6 Hallazgos 75
6.7 Propuestas para la práctica y el funcionamiento de la mediación 77
6.8 Conclusión 78
Bibliografía 80